Asker The Winner Gujarati (Gujarati

Joshi, Himanshu

VISIT...

LANZAROTE Caliente.com



INTERNATIONAL INSURANCE ACADEMY
CERTIFIED INSURANCE PROFESSIONAL COURSEWARE

પ્રશ્ન પૂછશે તે જીતશે

હિમાંશુ જોશી

જ્ઞાન અને કૌશલના ભુખ્યા લોકોનું સ્વાગત છે.

આ પુસ્તક તમારા હાથમાં છે એનો સીધો અર્થ આ છે કે, તમારામાં કંઇક નવું શીખવાની ભુખ છે. મારું વચન છે. આ પુસ્તક તમારી જુની ભુખને શાંત તો કરશે જ સાથે ફરીથી નવું સીખવાની ભુખને જગાડશે.

આંતર રાષ્ટ્રીય વીમા એકેડેમીના સર્ટીફાઈડ ઇન્સ્યોરન્સ પ્રોફેશનલના પાઠ્યક્રમના ભાગરૂપે અનુમોદન.

પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે.

જીવન વીમામાં સફળતા માટે "પ્રશ્ન પુછવાની કળા" માં વિશેષજ્ઞ બનવા માટે સંપુર્ણ માર્ગદર્શન તથા અભ્યાસ.

લેખક :

હિમાંશુ જોશી

પ્રશિક્ષક તથા નવપ્રવર્તક

प्रकाशकः इनोवेटिव थॉट प्रोसेस प्राईवेट लिमिटेड
विक्रय एवं विपणनः मेराट्रेनर डॉट कॉम
मुद्रकः नैंसी क्रियेशंस सूरत
डिज़ाईन व सैटिंगः डी 3 डिज़ाईन सूरत
मुखपृष्ठ चित्रः फ्रीपिक डॉट कॉम
प्रथम संस्करणः 2019

मूल्यः 600

Innovative Thought Process Pvt Ltd
401 - Siddhi A, Sanskar Park,
New City Light, Surat 395007 Bharat
Himanshu@MeraTrainer.com
www.AskerTheWinner.com
www.FaceBook.com/TrainerHimanshu
www.YouTube.com/HimanshuJoshi

ક્યારેક કયારેક દૂર ક્ષિતિજમાં એક દુર્લભ તારો દેખાય છે, જે પોતાની આભાથી પુરા આકાશને પ્રકાશિત કરી દે છે. હિમાંશુ જોશી આવા જ એક સિતારા છે. જે પાછલા બે દસકોથી જીવનવીમા ઉધોગના ક્ષેત્રમાં પોતાના પ્રકાશથી ચમકી રહ્યા છે.

પ્રશિક્ષક તથા કોચ તો બહુ ઘણા છે, પરંતુ હિમાંશુ જોશી એક અલગ જ ઢાંચામાં ઘડાયેલા વ્યક્તિ છે. પહેલી નજરમાં જ સ્પષ્ટ દેખાતા અસીમ ઉત્સાહ, સંક્રામક ઉર્જા, પોતાના કામ પ્રતિ એમનો અનહદ પ્રેમ દુનિયા તથા લોકોના જીવન ને શ્રેષ્ઠ બનાવવાની એમની અદમ્ય ઇચ્છા તથા અથાગ પ્રયાસ આ વાતનું પ્રમાણ છે, કે તેઓ નિશ્ચય એક લિમિટેડ એડિશન છે.

એક બહુ જ ખરાબ સ્થિતિથી ગુજરતા જીવન વીમા ઉધોગમાં, લાખો લોકોને સાચી સાચું પરિણામ પ્રાપ્ત કરવા માટે યોગ્ય રીતે, સારું કામ કરવા માટે પ્રેરિત કરતા નૈતિક્તા, ગ્રાહકલક્ષી અભિગમ તથા ઉચ્ચ સ્તરની વ્યાવસાયિકતા સ્થાપિત કરવાની એમની કોશિશ નિશ્ચય જ પ્રેરણાસ્પદ છે. ઉત્કષ્ટતાને માટે એમનું જુનુન તથા પુર્ણતાને પ્રત્યે એમનો આગ્રહ, એમના નામનું પર્યાય છે. હિમાંશુ એક દુર્લભ કોટીના વ્યક્તિ છે.

હવે તે એક જીવનવીમા સલાહકારની વાસ્તવિક ભુમિકાનો સાર સમજવા માટે એક હજી માસ્ટર પીસ લઇને
આવ્યા છે. "પ્રશ્ન પુછશે તે જીતશે" પુસ્તકના રૂપમાં કેટલાક લોકોને આ ખોટો વહેમ હોય છે કે, એક સારા વિક્રેતા અથવા સલાહકાર થવા માટે તમને એક મહાન વાર્તાકાર બનવું પડે છે. બોલવામાં સારા વાતોમાં ઉસ્તાદ. જ્યારે આ સત્યથી એકદમ વિરૂધ્ધ છે.

કોઇપણ વ્યક્તિને જીવનભર માટે પોતાના બનાવવા માટે, એક શાનદાર શ્રોતા બનવું બધાથી વધારે જરૂરી છે. એક શાનદાર આસ્કર એટલે પ્રશ્ન પુછવામાં નિષ્ણાત. કોઇપણ વ્યક્તિને સાંભળવું એમની સૌથી વધારે પ્રશંસા છે.

પ્રોસ્પેકટના ખીસ્સા પરથી ધ્યાન હટાવીને, એમના દિલોના દરવાજા ખોલવાનું શીખવું પડશે. અને આ તાળું, પ્રશ્ન પુછવાની કળાની ચાવીથી ખોલી શકાય છે.

"પ્રશ્ન પુછશે તે જીતશે" પુસ્તકના રૂપમાં હિમાંશુનું આ અનોખું યોગદાન આ ધરતીનું સૌથી વધારે પવિત્ર વ્યવસાયમાં ક્રાંતિ લાવી શકે છે.

પ્રોફેસર અરૂણ પાટીલ
ડીન. એશિયન મેનેજમેન્ટ ડેવલપમેન્ટ સેંટર, એમ.ઇ.ટી. મુબંઇ.

પ્રસ્તાવના

હજારો વિશ્વ વિદ્યાલય તથા લાખો મહાવિદ્યાલય પણ મળીને આ ન શીખવાડી શકે. જે એક માં શીખવાડી શકે છે. આ પુસ્તક સમર્પિત છે.

માત્ર મારી જ નહીં પુરા પરિવારના પ્રત્યેક સદસ્યની અખંડ પ્રેરણાશ્રોત, મારી માંને જે હંમેશાથી મને મારા વિચારોને પરિસ્કૃત કરતા રહેવાની તથા લખવા માટે પ્રોત્સાહિત કરતી રહી છે.

એવું કહેવામાં આવે છે કે દરેક સફળ પુરૂષની પાછળ સ્ત્રીનો હાથ હોય છે. મને આ સ્વીકારવામાં ગર્વ છે.

ગર્વપુર્વક કહું છું કે મારી સફળતાની પાછળ ચાર સ્ત્રીયોનો નિસ્વાર્થ યોગદાન છે, જેને ક્યારે પણ ચુકાવી ન શકાય.
શિક્ષાને પ્રતિ અગાધ પ્રેમ તથા શિક્ષક હોવા ગૌરવની અનુભુતિ તથા જવાબદારીનો અહસાસ_______

કર્તવ્યનિષ્ઠ બની રહેવા માટે પ્રેરિત કરતી, મારી માં પ્રેમિલા જોશીનો આભાર. નિરંતર પ્રયત્ન કરતા રહેવાની પ્રેરણા કરતી મારી માં પ્રેમીલા જોશી નો આભાર.

આ પુસ્તક તમારા હાથમાં ન હોત જો મારી જીવન સંગીની નીતિને મારી દરેક ખરા-ખોટા નિર્ણયમાં મારો સાથ ન આપ્યો હોત. મારી અત્યાર સુધીની સફળતાની પાછળ પ્રયાસ ભલે મારો જ રહ્યો હોય, પણ મારા પુત્ર સાર્થક સાથે કિંમત એમણે ચુકાવી છે.

મારી મોટી બહેન હિમશ્વેતા જેણે દરેક પ્રકારની સ્થિતિમાં એક સાચા મિત્રની જેમ સાથ આપ્યો.

આભાર

અને વળી મારી દાદી શ્રીમતી મોહિની દેવી એમણે મને સીખવાડ્યું કે જીવનમાં બીજાની 'સેવા'ના રૂપે કેવીરીતે આનંદથી જીવી શકાય છે.

બાળપણથી જ સાહિત્ય, કળા તથા પ્રસ્તુતીકરણમાં શ્રેષ્ઠતાનો આગ્રહની પાયો રાખવાને માટે, મારા પિતાશ્રી પુંડરીક જોશીનો આભાર.

આભાર જીવન વીમા ઉધોગમાં મારા શિક્ષક તથા ગુરુશ્રી અરૂણ પાટીલ, શ્રી સમીર પારેખ તથા શ્રી આર.એસ.પ્રસાદનો જેમણે મને માત્ર જીવનવીમાની ઉંડાઇયોને સમજવાને માટે વિચાર, સંસાધન તથા અવસર ઉપલબ્ધ કરાવ્યો એટલું જ નહીં નિરંતર મારા માર્ગદર્શક બનીને નવપ્રર્વતન ના મારા પ્રયાસને દિશા પ્રદાન કરે છે.

જીવનની શરૂઆતમાં મારા વિચારને દિશા, પોષણ તથા વિસ્તાર આપવા માટે દર્શન શાસ્ત્રના પંડિતશ્રી રાજનારાયણ વ્યાસનો આભાર.

મારા પહેલા બોસ શ્રી રિજોય બેનર્જીનો આભાર જેમણે "લીડીંગ બાય ડેમોસ્ટ્રેશન" મને સીખવાડ્યુ કે, સેલ્સ "પ્રચંડ હિમંત" વાળાનું કામ છે.

બધાથી વિશેષ આભાર દેશ-વિદેશનાએ લાખો જીવન વીમા સલાહકારોનો,વિકાસ અધિકારીઓનો, એસ.બી.એ, સી.એલ.આઇ.એ, પ્રબંધકો, પ્રશિક્ષકો, તથા મારા સાથીયોંનો જેણે સતત ત્રેવીસ વર્ષોથી મારા પર વિશ્વાસ મુકીને મારા કહેલ વાતો પર અમલ કર્યો અપનાવ્યો અને બીજા લોકોને માટે ઉદાહરણ પ્રસ્તુત કર્યું. એમણે હંમેશા કાંઇક નવી માંગ કરીને મને સતત નવું સીખવા માટે પ્રેરિત કર્યો.

મારા ડીઝાઇનર કૃષ્ણા તથા પ્રિતેશનો આભાર જેમણે આ પુસ્તકને પુસ્તકના રૂપે બનાવ્યું.

મનુષ્ય જાતિના વિકાસના પ્રારંભથી લઈને વર્તમાન સમય સુધી, અત્યાર સુધીના શ્રેષ્ઠ તથા બધાથી જુના લેખિત દસ્તાવેજ, સર્વાધિક, સમૃધ્ધ, વૈદિક, સંસ્કૃતિના મુખ્યપત્ર સમાન બધા ગ્રંથ આ વાતનું પ્રમાણ છે કે, અમારા પ્રબુધ્ધ પુર્વજોના દ્વારા જે કોઇપણ શ્રેષ્ઠ જ્ઞાન અમારા સુધી પહોચ્યું છે તે બધાય સવાલ-જવાબનાં પ્રારૂપમાં છે.

મનુષ્ય જાતિને જવાબ આપવા વાળાને પ્રત્યે કૃતજ્ઞતાની સાથે જ એનાથી વધારે કૃતજ્ઞ થવું જોઇએ. એ લોકો પ્રત્યે, જેઓએ પ્રશ્ન પુછ્યા એમના જવાબનાં રૂપે અમને એક અમુલ્ય વારસો મળ્યો. અકલ્પનીય જ્ઞાનનો અભુતપુર્વ વારસો.

પુર્ણ પુરૂષોત્તમ શ્રી કૃષ્ણ અનાદી કાળથી વિશ્વના અત્યાર સુધીના સર્વશ્રેષ્ઠ જ્ઞાનના ચિરશ્રોત છે.

મારી નજરમાં અર્જુનએ સમયના બધાય લોકોમાં વધારે મહત્વપુર્ણ છે. જેણે પ્રશ્ન પુછીને એ જ્ઞાનને શ્રીમદ્‌ભગવદ્ગીતાના રૂપે સમગ્ર સૃષ્ટીને માટે ઉપલબ્ધ કરાવ્યો.
શ્રીમદ્‌ભાગવત મહાપુરાણમાં ગુઢ જ્ઞાનને માટે, શ્રી શુકદેવજીને પ્રત્યે કૃતજ્ઞ થવાની સાથે આપણે કૃતજ્ઞ થવું જોઇએ રાજા પરિક્ષીતના પ્રત્યે પણ

પરિક્ષિતને પ્રશ્નો દ્વારા જીજ્ઞાસા દર્શાવી અને ઉત્તરના રૂપમાં કલ્યાણકારી જ્ઞાન પ્રવાહિત કરવાનો માર્ગ પ્રશસ્ત કર્યો.

'સંપુર્ણ વ્યક્તિત્વ વિકાસ' વિશ્વના પ્રથમ પ્રશિક્ષક 'યમરાજ' નચિકેતાને પ્રશ્ન ન પુછ્યો ત્યાં સુધી યમરાજ ન બોલ્યા.

પ્રશ્ન કર્યો ત્યારે ઉત્તર આપ્યો.
યુધિષ્ઠિરે પુછ્યુ ભીષ્મએ ઉત્તર આપ્યો. કર્ણે પુછ્યું ભગવાન પરશુરામે ઉત્તર આપ્યો. પરમવિદુશી લોપા મુદ્રાએ પુછ્યું બ્રહ્મર્ષિ અગસ્ત્યે ઉત્તર આપ્યો.
જગજનની માં પાર્વતીએ પ્રશ્ન કર્યો દેવાધીદેવ શિવે ઉત્તર આપ્યો.
પતિત પાવની માં ગંગાથી વિશેષ શિવજીને પુજ્વા માં આવે છે. કેમ? કેમકે

શા માટે? એટલા માટે કે શિવે ગંગાને પોતાની જટાઓમાં ધારણ કરી અને જનજનના કલ્યાણને માટે પૃથ્વી પર અવતરિત થવાનું માધ્યમ બન્યા.

અને હવે, તમે પ્રશ્ન પુછો છો તો આ ન ભુલો કે તમે રાજા પરિક્ષિત, અર્જુન, નચિકેતા, યુધિષ્ઠિર, કર્ણ, માં પાર્વતી કે શિવની જ ગૌરવશાલી પરંપરાના વાહક છો.

ગભરાઓ નહીં પ્રશ્ન પુછો. આ તમારો માત્ર હક જ નથી તમારી જવાબદારી પણ છે. ગર્વ અને ગૌરવની સાથે પ્રશ્ન કરો. શીખતા રહો, જીતતા રહો.

-હિમાંશુ જોશી
પ્રશિક્ષક તથા નવપ્રવર્તક
મારી વાત

આ પુસ્તકને એવીરીતે લખવામાં આવ્યુ છે કે, વાચંવા વાળાને લાગે કે તે પોતાનાથી જ વાત કરી રહ્યો છે.

સામાન્ય રૂપે કોઇપણ પુસ્તક એવી રીતે લખવામાં આવે છે કે વાંચવા વાળી વ્યક્તિને એમ લાગે છે કે આ બધી વાતો તો કોઇ બીજા માટે બતાવવામાં આવી છે. વાંચવા વાળા માટે નથી.

અથવા કોઇ બીજા વ્યક્તિ તમને કહી રહી છે. તો બતાવેલી બધી વાતો પાત્ર 'જ્ઞાન' બની ને રહી જાય છે આગળ આપેલા વાક્યને બોલી ને વાંચો તમે જાતે ફરક જોઇ લેશો.

વિશેષ ટિપ્પણી

પારંપારિક રીત

તમે જેટલા સારા પ્રશ્ન પુછશો, એટલો જ તમારો આત્મ વિશ્વાસ વધશે અને જેટલો તમારો આત્મ વિશ્વાસ વધશે, એટલા જ વધારે સારા પ્રશ્ન પુછવાનું તમે એમ ચાલુ રાખશો.

તમે આ ભરોસે ન રહો કે એકવાર આત્મવિશ્વાસ વધે. પછી તમે પ્રશ્ન પુછવાનું શરૂ કરશો. આના કરતાં આત્મવિશ્વાસ વધારવા માટે, તમારે પ્રશ્ન પુછવાનું શરૂ કરવું પડશે.

મારી રીત

હું જેટલા સારા પ્રશ્ન પુછીશ, એટલો મારો આત્મ વિશ્વાસ વધશે અને જેટલો મારો આત્મવિશ્વાસ વધશે, એનાથી વધારે સારા માં સારા પ્રશ્નો પુછવાનું ચાલુ રાખીશ. હું આ ભરોસે નથી રહેતો કે એક્વાર આત્મવિશ્વાસ આવી જાય પછી પ્રશ્ન પુછવાનું શરૂ કરીશ. આના કરતાં આત્મવિશ્વાસ વધારવા માટે, મારે પ્રશ્ન પુછવાનું શરૂ કરવું પડશે.

પરંપરાગતમાં 'તમે' એટલે 'કોણ?' વાંચવા વાળાનું અર્ધ જાગૃત મન પણ વાંચતી સમયે 'તમે' કોઇ બીજાને માટે સમજી ને 'જ્ઞાન' ને સંભાળપુર્વક રાખી લે છે અને વળી જ્યારે કોઇ અવસર આવે છે તો તે વાંચેલી વાત લોકોને બતાવી દે છે. પોતાના પર અમલ કરવાનું ભુલી જાય છે. વળી કહેવામાં પણ આવે છે કે,'બીજાને ઉપદેશ આપવામાં બહુ કુશળ'

આ પુસ્તક ઉપદેશ આપવામાં કુશળતા પ્રાપ્ત કરવા માટે નહીં એના કરતાં પોતા પર અજમાવવા. સ્વંય પર અપનાવવા માટે પ્રેરિત કરવાના ઉદેશ્યથી લખવામાં આવી છે. એટલા માટે અર્ધ જાગૃત મનને એ રીતે પ્રશિક્ષિત કરવું પડશે. આ પુસ્તક આને ધ્યાનમાં રાખીને લખવામાં આવી છે.
એટલે સીખેલી વાતોનો ઉપયોગ કરવામાં અપનાવવામાં કુશળતા પ્રાપ્ત કરવા માટે શુભ કામના.

શરૂઆત કરતાં પહેલા જીવનવીમા સલાહકારના રૂપે સફળતા માટે સૌથી વધારે મહત્વપુર્ણ કાર્યમાંથી એક કામ છે સ્વંયને નિરંતર શ્રેષ્ઠ બનાવતા રહેવાનું. (નિરંતર સારું કરવાનો પ્રયાસ કરવાનો) સારું કાર્ય કરવા માટે, વ્યવસાયમાં કુશળતા પ્રાપ્ત કરવા માટે, પોતાના જ્ઞાનમાં નિરંતર વધારો કરવા માટે નિરંતર પ્રયાસ બધુજ આવશ્યક છે. કોઇ બીજો વિકલ્પ નથી, ટૂંકો રસ્તો નથી.

આ પુસ્તક નક્કી જ મને અત્યારે જે સ્તર પર છું એનાથી બહુ આગળ લઈ જવામાં સહાયક થશે.

મને શરૂઆત કરતાં પહેલા એક વળી બીજી વસ્તુ જોઇએ. પેન્સિલ હા, પેન્સિલ.

આ માત્ર વાંચવા માટે નથી કરવા માટે છે. જ્યાં કહેવામાં આવ્યુ છે અથવા મને જરૂરી લાગે છે. ત્યાં હું લખી લઈશ. આ બહુ જરૂરી છે. લખીશ. લખતો રહીશ વાંચતાની સાથે સાથે લખતો રહીશ.

મને જે કોઇપણ વધારે મહત્વપુર્ણ લાગ્યું, તો એના નીચે લાઇન કરી દઈશ. જેથી જ્યારે પણ મારી પાસે સમય હોય ત્યારે હું સીધોએ લાઇન કરેલા મારા પસંદગીના વાક્યોને વાંચીને ફરીથી યાદ કરી શકું.
આગળ વિષય સુચિમાં અધ્યાયના નામ આપેલા છે, પણ પૃષ્ઠ સંખ્યા નથી લખી. તેમ આગળ દરેક અધ્યાયને જોઇને તેના પર પૃષ્ઠસંખ્યા લખજો.

કોઇપણ અધ્યાયમાં પ્રશ્નોના ક્રમાંક નથી લખ્યા. તમે વાંચતી વખતે ક્રમ સંખ્યા લખતા રહો. આમ કરવાથી શું લાભ છે? તે તમે જાતે એ કરશો ત્યારે અનુભવ થશે.

શુભ કામના સહિત.
પ્રારંભથી પહેલા

વિષય સુચિ

અધ્યાય

દરેક અધ્યાયની પૃષ્ઠ સંખ્યા જોઇને અહીં જાતે લખો.

૧

સમાધાન ?

પુછશે, તે $તશે."

એક સફળ જીવન વીમા સલાહકાર બનવા માટે આ બહુ જરૂરી છે કે હું પોતાના પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક પાસેથી બધી જાણકારી પ્રાપ્ત કરીને, એના આધારે એમની જરૂરીયાતનું આંકલન કરીને એમને સાચું સમાધાન આપું.

મારા દ્વારા આપેલું સમાધાન સાચું છે અથવા નહીં ? આ એ વાત પર નિર્ભર કરે છે કે મારા સમાધાન થી બચત થશે ?

શું એમની સમસ્યાનું નિવારણ થશે? એમની આર્થિક સ્થિતિ સુધરશે ? એમની આર્થિક સ્થિરતા તથા સુરક્ષા સદ્રઢ થશે ?

એક સાચું સમાધાનએ હોય છે. જે પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહકની ને અનુરૂપ હોય. જેથી જ્યારે પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક એને જુએ, તો પ્રથમ દ્રષ્ટીમાં જ આ સટીક લાગે.

પણ સમસ્યાએ છે કે મોટાભાગે જીવનવીમા સલાહકાર વધારે પડતું ધ્યાન સમાધાન આપવામાં કરે છે. તેઓ સ્વકલ્પિત સમસ્યાઓને જલ્દી સુધારવાની કોશિશ કરે છે. પ્રશ્ન પુછીને જાણકારી કરવાનું તથા એના આધારે જરૂરીયાતોનું વિશ્લેષણ કરવાનું તો બહુ દૂરની વાત છે એનાથી પહેલાતો પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક તમને સહી રીતે જાણી શકે. સારી રીતે જાણે તેઓ જ સમાધાન પ્રસ્તુત કરી દે છે. અને ત્યાંજ ખેલ ખતમ.

પુછશે, તે $તશે."

જ્યારે હકીકત આ છે કે આપણા પોતાના ગ્રાહકની સમસ્યાને સારી રીતે, પુરેપુરી સમજવાથી એક સારા સમાધાનની પ્રક્રિયા શરૂ થાય છે. જો મારા પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહકે મને વીસ મીનીટનો સમય આપ્યો છે. તો પંદર મીનીટ સમાધાન સમજાવવા માં લગાવવા કરતાં પંદર મીનીટ સાચા સમાધાનને જાણવામાં લગાવવું વધારે લાભદાયક રહેશો અને આવું કરવા માટે બહુ વધારે ધીરજની આવશ્યકતા હોય છે.

કહે છે ને કે, "જલ્દીનું કામ શૈતાનનું" અને વાત ફરી ફરીને ત્યાં જ આવી જાય છે કે, પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહકની મુળ સમસ્યા તથા એની જડ સુધી પહોંચવાનું બધાથી વધારે પ્રભાવશાળી રીત કઈ છે ?

પ્રશ્ન પુછો

સેલ્સ એટલે બતાવવાનું નહીં
સેલ્સ એટલે પ્રશ્ન પુછવાનું
સાચો પ્રશ્ન સાચા સમય પર સાચી વ્યક્તિને.

૨

સફળતા ?

કોઇપણ પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક ત્યાં સુધી નિર્ણય નથી લઈ શકતા જ્યાં સુધી તે વિષય વસ્તુનાં વિશે સારી રીતે સમજી ન લે. પ્રશ્ન એમને સમજવામાં તથા વધારે સારી રીતે વિચારવા માટે પ્રેરિત કરે છે.

કોઇ પણ સંબંધની બુનિયાદ છે 'વિશ્વાસ', સાચા પ્રશ્ન પુછવાથી મારી છબી એક એવી વ્યક્તિની બને છે. જે એમાં રસ લે છે. જાણકારી કરી રહ્યા છે. અને જાણકારીના આધારે સલાહ આપવાની વ્યવસાહિક પ્રક્રિયાનું પાલન કરી રહ્યા છે.

આ બધામાં, હું 'સેલ્સમેન' ની જગ્યાએ એક એવી વ્યક્તિની છબી બનાવું છું જે 'વિશ્વસનીય સલાહકાર' છે.

એક પ્રોફેશનલ સલાહકારને એક 'બેચું ભાઇ સેલ્સવાલે' માં શું અંતર છે? પ્રશ્ન અને જવાબનો

પ્રોફેશનલ વ્યક્તિ પ્રશ્ન પુછે છે.
“બેચુંભાઇ સેલ્સવાળા” સીધા જવાબ આપે છે.
પ્રોફેશનલને ફીસ મળે છે જે તે પોતે નક્કી કરે છે. “બેચું ભાઇ સેલ્સવાળા” ને કમિશન મળે છે જેનું નિયંત્રણ કોઇ બીજા પાસે હોય છે. જેટલો વધારે સારો ડોકટર, એટલા વધારે પ્રશ્ન.

જેટલો વધારે સારો વકીલ, એટલા જ વધારે પ્રશ્ન.
જેટલો વધારે સારા સી.એ., એટલા જ વધારે પ્રશ્ન.
જેટલો વધારે સારો જાસુસ, એટલા જ વધારે પ્રશ્ન.
એટલી જ વધારે સફળતા અથવા ઉંડાણથી જોઇએ તો જેટલા વધારે પ્રશ્ન એટલો વધારે સારો ડોકટર... "fi$
પુછશે, તે $તશે."

પ્રશ્ન પુછીને હું, પ્રોસ્પેકટ ! અથવા ગ્રાહકને

આવશ્યક, સંબંધિત જાણકારી તથા

અનાવશ્યક, અસંબંધિત જાણકારીમાં અંતર કરવામાં હું મદદ કરી શકું છું.

પુછશે, તે $તશે."

ગુણવત્તા ભરી જે જાણકારી મને પ્રશ્નો દ્વારા મળે છે. એની મદદથી હું એક ઉત્તમ સમાધાન પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહકને આપી શકું છું. એનાથી મારા સમાધાનની સ્વીકારીતા વધી જાય છે.

મારી સાથે ઘણીવાર એવું થયું છે કે હું મારા ઘર અથવા ઓફીસમાં મારા હાથે રાખેલી કોઇ વસ્તુ શોધતો હોઉ છું અને બહુ કોશિશ કરવાથી પણ નથી મળતી અને વળી હું કોઇ બીજાને પુછું છું અને થોડીવાર માંજ તે વસ્તુ મને મળી જાય છે. જો મેં પહેલે થી આ કોઇને પુછી લીધું હોત તો, તો કેટલો સમય અને શ્રમ બચી ગયો હોત.

પ્રશ્ન શા માટે ?
પ્રશ્ન શા માટે નહીં ?

કેટલીક વાર એવું પણ થાય છે કે, મારા પ્રશ્નોના જવાબમાં મને નવી જાણકારી મળે છે, જે મારી વર્તમાન જાણકારી થી બિલકુલ વિપરીત હોય છે. ત્યારે મને ખબર પડે છે કે મારી જાણકારી અધુરી છે અથવા જુની. ખોટી અથવા પુર્વાગૃહથી ગ્રસિત.

અને હું આવી જ જાણકારીના આધારે (મારા) બધા લક્ષ્યને પુરા કરવાની યોજના બનાવીને બેઠો હતો.
ઇશ્વરની કૃપા છે કે મેં પ્રશ્ન પુછવાનું શરૂ કરીને માત્ર પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહકનો સમય બચાવ્યો એટલું જ નહી ખરેખર મને જ ફાયદો થયો છે.

જેટલા પ્રશ્ન પુછીશ, એટલો જ મારો આત્મવિશ્વાસ વધશે. અને જેટલો મારો આત્મવિશ્વાસ વધશે એટલા વધારે પ્રશ્નોનું હું ચાલુ રાખીશ.

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

હું એ ભરોસે નહીં બેસી રહું કે, એકવાર આત્મવિશ્વાસ વધે પછી પ્રશ્ન પુછવાનું શરૂ કરીશ. આના કરતાં આત્મવિશ્વાસ વધારવા માટે મારે પ્રશ્ન પુછવાનું શરૂ કરવું પડશે.
પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક હંમેશાએ કોશિશ કરે છે કે તે મને વિષયથી ભટકાવી દે કેમ કે એમના પહેલાના અનુભવને કારણે ક્યાંક ઊંડાણ અંદરથી એવું લાગે છે કે હું એમને એવું કાંઇક વેંચવા આવ્યો છું કે જેમાં
મારો ફાયદો છે એમનો નહી.

જો હું પ્રશ્ન પુછું છું તો હું ભટકાવવા વાળી દરેક વાતના અંતમાં, ફરીથી એક પ્રશ્ન પુછીને વિષયને પાછો સાચા રસ્તા પર લાવી શકું છું.

હું આ કયારે પણ નથી ભુલી શકતો કે જે **પ્રશ્ન પુછશે તે જીતશે.**

3

શોર્ટકટ ?

આખરે મને સેલ્સમાં સફળતાનો શોર્ટકટ મળી જ ગયો.

"પ્રશ્ન પુછો"

મેં ઓનલાઇન સેલ્સની પ્રક્રિયાને ધ્યાનથી સમજવાની કોશીશ કરી છે. જ્યારે હું ઓનલાઇન ખરીદી કરુ છુ ત્યારે __________ કેવી રીતે કરૂ છું.

પ્રશ્નના જવાબ આપું છું તેથી સારી પ્રોડક્ટ મળી શકે શરૂઆતથી લઈને અંત સુધી વિભિન્ન પ્રકારના ફ્રોર્મ અથવા ડ્રોપ ડાઉન ને રસ્તે થઇને ચેકઆઉટ સુધી પહોચું છું. જેટલા સારા પ્રશ્ન એટલો જ સારો સંતુષ્ટિનો અનુભવ હું દરેક સમયે ગૌર કરું છું, એ બધા પ્રશ્ન જ છે બહુ ઘણા પ્રશ્ન. "fi$ પુછશે, તે $તશે."

પ્રશ્ન એટલે વાતચીતની શરૂઆત એટલે સામેવાળાના વિચારો જાણવાની પ્રક્રિયાની શરૂઆત.

હું એ સારી રીતે જાણુ છું કે, જો મારી પાસે શ્રેષ્ઠ જવાબ નથી તો કોઇ વાત નહીં સાધારણ પ્રશ્ન પણ મને વિજેતા બનાવી શકે છે.

મેં આ શીખ્યુ છે કે, કોલ પર જતા પહેલા આ તૈયારી ભલે ન કરું કે હું શું બતાવીશ. પણ આ તૈયારી અવશ્ય કરું છું કે હું શું પુછીશ ?

જો ૯૦ નેવું ટકા થી વધારે સેલ્સ કોલ છેલ્લું પરિણામ 'નહીં' અથવા 'અત્યારે નહીં' હોય છે. તો હું સ્વયં, પોતાને પણ પ્રશ્ન પુછુ છું કે આવું કેમ થઈ રહ્યુ છે ? 'આમ કેમ થયુ ?'

જવાબ હંમેશા કોલને આગળ વધતા રોકતા શકે છે. પણ પ્રશ્ન નહીં. જો મને દરેક વાર જવાબ "ના" માં જ મળે છે. તો મને શીખવા પડશે એવા પ્રશ્ન જેનો જવાબ "હા" માં હોય.

જે પ્રશ્નનો જવાબ "ના" હોય એનું વિપરીત પ્રશ્નનો જવાબ "હા" હોઇ શકે છે ઉત્તર જવાબ "ના" સાંભળવાથી હું પોતાના પ્રશ્નને ફરી થી ફરીથી તપાસું છું.

પહેલા જ્યારે મને બીજાને પ્રશ્ન પુછવામાં ભય લાગતો હતો. તેનો આ સંકેત ______ હતો કે પહેલા મારે પોતાને આ પ્રશ્ન પુછવાનું બહુ જરૂરી છે.

પોતાને પ્રશ્ન ? કયા પ્રશ્નો ?
"શુ" તમે મારી સાથે લગ્ન કરશો ? આ એવો પ્રશ્ન છે. જેનો જવાબ "હા" માં આવ્યા પછી આ તમારો આખરી પ્રશ્ન થઈ જાય છે. અને તમે બીજા કોઇપણ પ્રશ્ન પુછવાનો હક ગુમાવી દો છો.

૪

શરૂઆત ?

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

જ્યારે હું પ્રશ્ન પુછવાનું શરૂ કરૂં છું, અને વળી જવાબ સાંભળવાનું શરૂ કરું છુ તો નિશ્ચય જ હું સફળતાની તરફ આગળ વધી રહ્યો છું.

પરંતુ આમાં એક જોખમ આ પણ છે કે, જેવા હું પ્રશ્ન પુછવાનું શરૂ કરું છું, હું દુશ્મન પેદા કરવાનું પણ શરુ કરું છું.

બધા લોકોને પ્રશ્ન પુછોએ પસંદ આવે જ આ જરૂરી નથી. હકીકત માં ઘણા લોકોને આ પસંદ નથી. ઇમાનદારીથી આત્મમંથન કરૂતો કદાચ હું પણ આ પસંદ ન કરત. સમસ્યા આ છે કે ન તો કોઇ દ્વારા પ્રશ્ન પુછે એ પસંદ છે. કોઇ ને પ્રશ્ન કરવાની હિમ્મત છે. આના માટે શું કરવાનું ?

'કયારે પણ, કોઇપણ આવીને કોઇપણ પ્રશ્ન પુછી લેશે'. આ વિચાર પણ ડરાવી દે છે. આ વિચારથી પણ ભય લાગે છે અને આ ભયને દૂર કરવા માટે એક ઉપાય આ પણ થઈ શકે કે હું 'પહેલા' પ્રશ્ન પુછવાનું શરૂ કરી દઉં બન્નેમાંથી ઓછામાં ઓછું એક કામ તો કરવું જ પડશે.

હવે પ્રકૃતિની સ્વાભાવિક વ્યવસ્થા જોઇએ તો એવું લાગે છે કે મગજની મુળ કાર્ય પ્રણાલી જ પ્રશ્ન પુછવાની છે

સર્વાંગી વિકાસનું પ્રત્યક્ષ પ્રમાણ આપણને બાળકોમાં જોવા મળે છે.
એક બાળકને માટે જેટલું જરૂરી ખાવા-પીવાનું છે. એટલુ જ જરૂરી છે ? પ્રશ્ન કરવાનું મેં અનુભવ્યું છે કે બાળકો કેટલા બધા પ્રશ્નો પુછે છે.

હકીકત આ છે કે, જ્યાં સુધી પ્રશ્ન કરે છે. આગળ વધે છે પ્રશ્ન બંધ અને આગળ વધવાનું બંધ મોટા થતાં જ પ્રશ્ન બંધ, તો આગળ વધવાનું પણ બંધ.

દુર્ભાગ્ય પુર્ણ પાસું આ છે કે પુરી શિક્ષા પ્રણાલી જવાબ આપવા માટે તૈયારી કરાવે છે. વીસ-પચ્ચીસ વર્ષ સુધી.

જો કે જીવનમાં જીત નિર્ભર કરે છે પ્રશ્ન પુછવાની કુશળતા પર માત્ર સાચો જવાબ આપવાથી નહીં. કાર્યક્ષેત્રમાં જિજ્ઞાસા પણ એક બહુ મોટી તાકાત બની શકે છે સફળતા માટે પ્રશ્ન પુછી ને હું ચોક્કસ પણે આપણા લોકોમાં આ ધારણા બનાવી શકુ છું કે હું સાંભળવા માટે તૈયાર છું.

મને આ ધ્યાન છે કે શું, ક્યારે અને કેવા પ્રશ્ન પુછવા જોઇએ. આ પણ બહુ મહત્વપુર્ણ છે.

પ્રશ્ન પુછવા છે. આ બન્ને માં બહુ જ (સુક્ષ્મ અંતર છે). આગળ હું આને વિસ્તારથી સમજાવીશ. **"fi$ પુછશે, તે $તશે."**

પ્રશ્ન પુછવાનું હકીકતમાં એક ટેવ છે. આ ટેવ ને પાળવી પડે છે. હું જેને મળું છું, પ્રશ્ન પુછું છું, લોકોને એમના વિશે પ્રશ્ન પુછું છું, લોકોને એમના વિશે વાત કરવાનું સારૂં લાગે છે.

ઉદાહરણ- દાખલા તરીકે, ઉબર ડ્રાઇવરને હું પુછું છું કે, કામ હમણાંજ શરૂ કર્યુ છે અથવા પુરું કરવાના છો ?
ઉબરે કમીશન ફરીથી બદલ્યુ કે એજ છે ? કેટલી રાઇડ એક દિવસમાં મળી જાય છે ? વગેરે.

૫

સંકટ ?

પુછશે, તે $તશે."

કોઇપણ પ્રશ્ન સારો કે ખરાબ નથી હોતો,
કોઇ પણ પ્રશ્ન સાચો કે ખોટો નથી હોતો.
પ્રશ્ન, પ્રશ્ન હોય છે,
સારા, ખરાબ, સાચા અને ખોટા પ્રશ્ન તો પછીની વાત છે.

હકીકતમાં ૫૮ ટકા જીવનવીમા સલાહકાર પુરતા પ્રશ્ન નથી પુછતા કે પુછી નથી શકતા.

હંમેશા આનું કારણ આ હોય છે કે કદાચ એમને આ ખબર પણ નથી હોતી કે પ્રશ્ન પુછવા જોઇએ. અથવા કયા પ્રશ્ન પુછવા જોઇએ ?

૫૩ ટકા જીવનવીમા સલાહકાર
પ્રીમીયમ માંગવાને વિશે વાત કરવામાં અચકાય છે.

આનું એક કારણ આ છે કે દિલમાં હ્રદયના ઉંડાણમાં એમને અહેસાસ હોય છે. કે આ પ્રીમીયમએ પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહકની આર્થિક જરૂરીયાતને પુરી કરવા માટે નહીં એના કરતાં માત્ર પોતાની જરૂરીયાતોને પુરી કરવા માંગી રહ્યા છે

૮૬ ટકા જીવનવીમા સલાહકાર
પ્રોર્સ્પેકટ અથવા ગ્રાહકએ આપેલા જવાબ અથવા કારણને સાચા માનીને આગળ પ્રશ્ન નથી પુછતા.

૪૦ ટકા જીવનવીમા સલાહકાર
પ્રશ્ન નહીં પુછવાને કારણે તે આ ક્યારે પણ નથી જાણી સકતા કે, પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક નિવેશને માટે કેટલું ધન કાઢી શકે છે અથવા કેટલું કાઢવા માંગે છે.

૬૮ ટકા જીવનવીમા સલાહકાર
પ્રશ્ન નહીં પુછવાને કારણે આ ક્યારે પણ નથી જાણી શકતા કે તેઓ નિર્ણય લઈ શકે તેવી (યોગ્ય) વ્યક્તિની સાથ વાત કરી રહ્યા છે કે નહીં ?

૬

સિધ્ધાંત ?

પ્રાચીન વૈદિક સંસ્કૃતિમાં દશાવતારના રૂપે સમસ્ત (સમગ્ર) જીવોના વિકાસની તાર્કિક વ્યાખ્યા તથા વિકાસવાદના પશ્ચિમી દેશોના સિધ્ધાંતની અત્યાર સુધીની સર્વ માન્ય વ્યાખ્યા ડાર્વિને આપી છે.

પણ માનવજાતિના માનસિક વિકાસના ઇતિહાસ પર નજર કરીએ, વેદોમાં વર્ણિત ગૂઢ દર્શન આના સિવાય આધુનિક સમયમાં બધાથી સરળ રીતે આને ચીની દાર્શનિક કન્ફ્યુશિયસે સમજાવ્યું છે. જેને કેટલાક બીજા વિદ્વાનોએ વિશેષ રૂપે પરિષ્કૃત કર્યું છે. **"fi$ પુછશે, તે $તશે."**

કાર્ય
હું સાંભળું છું,
હું ભુલી જાઉં છું,
હું સાંભળું છું તથા જોંઉ છું.

પરિણામ મને થોડું ઘણું યાદ રહે છે.

હું પ્રશ્ન પુછું છું,

તથા ચર્ચા કરું છું.

હું સમજવાનું શરૂ કરું છું.
જયારે હું આમ કરું છું.
મારા જ્ઞાન તથા કુશલતામાં વધારો થાય છે.
જ્યારે હું આ કોઇ બીજાને શિખવાડું.
હું નિપુણતા પ્રાપ્ત કરું છું. જ્યારે હું સમત્વભાવ ધારણ કરવાનો પ્રયાસ કરું છું,
હું મારી પુરી સંભાવનાથી વિકસિત થવાનું શરુ કરું છું.

પ્રશ્ન પુછવા એટલે સમજવાની શરૂઆત કરવી.

સમજવાની શરૂઆત કરવી એટલે વિક્રય કળામાં,

નિપુણતા પ્રાપ્ત કરવા માટેની સાચી દિશામાં આગળ વધવું.

૭

સાચે જ ?

"fi$
પુછશે, તે $તશે."

મેં આને એમજ નથી માની લીધું પોતે અનુભવ્યુ છે અને વળી ક્યાંક બારે જવાની જરૂરીયાત પણ નહોતી. પોતાનું જ અત્યાર સુધીનું જીવન જોયું છે.

બાળપણમાં સ્કુલ જતો હતો. પ્રશ્ન કોણ પુછતું હતું ?
શિક્ષક

'હલ્દી ઘાટીનું યુધ્ધ ક્યારે થયું ?'
તેઓતો પ્રશ્ન પુછીને નિશ્ચિત થઈ ગયા પણ હું ?
ત્રણસો પાંસઠ દિવસ યાદ કરતો રહ્યો કે ન જાણે પાછો ક્યારે પુછશે ?

થોડો મોટો થયો. કોલેજમાં આવ્યો.
ત્યાં પ્રશ્ન કોણ પુછતું હતું ?
પ્રોફેસર

કામ કરવા લાગ્યો. પ્રશ્ન કોણ પુછે છે ?
બોસ અથવા લીડર 'આજ કેટલા લોગઈન ?'

મળવા જાઉં છું તો, પ્રશ્ન કોણ પુછે છે ?
પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક
થાકેલો ઘર આવું છું.
પ્રશ્ન કોણ પુછે છે ?

માતા-પિતા, જીવન સાથી કે બાળકો આ બધા લોકો પ્રશ્ન પુછીને નિશ્ચિત થઈ જાય છે.
અને હું ?

એટલે ક્યારેક તો મારે પણ પ્રશ્ન પુછી લેવો જોઇએ.

નિયમ છે.

જે પ્રશ્ન પુછશે તે જીતશે.

૮

સરળ ?

પુછશે, તે $તશે."

પરંતુ જો સામે વાળી વ્યક્તિ પહેલા પ્રશ્ન પુછી લે તો?
મારે આ પણ સમજવું જોઇએ કે, આ જરૂરી નથી કે દરેક વાર પહેલા હું જ પ્રશ્ન પુછું સામે વાળી વ્યક્તિ પણ પહેલા પુછી શકે છે.

મારાથી એતો ન જ કહેવાય કે પ્રશ્ન તો હું જ પુછીશ. આ પુસ્તકમાં વાચ્યું છે.
હાં તો આવી સ્થિતિમાં શું કરવું જોઇએ ? સરળ છે.

પ્રશ્નનો જવાબ પ્રશ્નથી આપો.

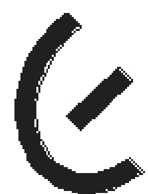
માત્ર પ્રશ્ન પુછવાનું પુરતું નથી પર્યાપ્ત નથી. મારે આ પણ શીખવું પડશે કે પ્રશ્નનો જવાબ પ્રશ્નથી કેવી રીતે અપાય આ ફરીથી એક પ્રશ્ન જ હોય.

મારે આ પુસ્તકમાં આવેલા બધા-પ્રશ્નોને સારી રીતે વાંચીને સમજીનેએનો ઉપયોગ કરવાનો અભ્યાસ પણ કરવો પડશે. તેથી એવી સ્થિતિમાં મારી પાસે પ્રશ્ન અને પ્રતિ પ્રશ્ન હોય,બહુ ઘણા પ્રશ્ન.

તો આ પણ જો ક્યારેક એવું થાય કે મને કોઇ પ્રતિપ્રશ્ન યાદ ન આવતો હોય તો વિશેષ પરિસ્થિતિઓમાં હું બીજીવાર પુછી શકું છું કે,

'તમને આમ કેમ લાગે છે' ? અથવા
'તમારું આવું વિચારવાની પાછળ શું કારણ છે' ?

આમ પુછીને, હું માત્ર સામે વાળી વ્યક્તિને એમના જ પ્રશ્ન પર વધારે વિસ્તારથી વાત કરવા પ્રેરિત કરીશ આના કરતાં પોતાના માટે સમય પણ કાઢી શકીશ. જેથી એમની આગળની વાતમાંથી કોઇ અન્ય પ્રતિ પ્રશ્ન કરી શકું.



સંમતિ ?

પુછશે, તે $તશે."

લોકો પોતે કહેલી વાતને નથી કાપતા.

સામાન્ય રૂપે કોઇપણ વ્યક્તિ, કોઇ બીજાની કહેલી વાતથી જલ્દી સંમત નથી થતા. અથવા સ્વીકાર નથી કરતા. ખાસ કરીને જ્યારે તે પોતે કોઇ મોટા પદ પર હોય કેમ ?

કેમ કે તેમને લાગે છે કે જો કોઇ બીજાની વાતમાં સહમતિ બતાવી દીધી તો વાત કરવાવાળી વ્યક્તિનું કદ એનાથી મોટું અને સહમતિ બતાવવાવાળી વ્યક્તિ હોવાને કારણે એનું કદ નાનું થઈ જશે. આવું એમણે પારંપરિક રૂપથી જોયું પણ હોય છે. સ્વીકાર અથવા સહમતિ બતાવવાવાળી વ્યક્તિને અનુયાયી કે અનુગામી ના રૂપે જોવા માં આવે છે. એટલે આવી સ્થિતિમાં પ્રશ્ન પુછવાનો સૌથી વધારે લાભ આ છે કે સામેવાળી વ્યક્તિ આનો જવાબ આપવા માટે પ્રેરિત અથવા લાચાર હોય છે. લોકો પોતાના જ્ઞાન અથવા જાણકારીનું પ્રદર્શન કરવાનો અવસર શોધી જ રહ્યા હોય છે. પ્રશ્નનો જવાબ આપીને તે (સ્વયં) પોતાને મારાથી ઉપર સમજે છે.

પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક તો છે જ બધાથી ઉપર પરંતુ

એકવાર જ્યારે તેઓ કંઇ પણ કહે છે તો પછી,

આગળ પોતાની કહેલી વાતને કાપી પણ નથી શકતા.

જવાબ આપતી વખતે એમને આ વાતની ખબર નથી હોતી કે એમની કહેલી વાતને હું ક્યાં, અને કેવી રીતે ઉપયોગ કરવાનો છું.

મેં હંમેશા જોયું છે કે, કોઇપણ વ્યક્તિ એક વાર જો કંઇ કહી દે છે અથવા પોતાનો પક્ષ જાહેર કરી દે છે તો પછી એને સહી સિધ્ધ કરવા માટે, એના પક્ષમાં ઘણાબધા તથ્ય અથવા તર્ક પણ ભેગા કરી લે છે. પરંતુ એજ વાત જો મેં કરી હોત કે કોઇ બીજી વ્યક્તિએ કહી હોત તો એ વાતની વિરુધ્ધ ઘણા બધા તથ્ય અથવા તર્ક એકઠા કરી લે છે. કેમ કે આ વાતને તે સ્વીકાર કરવા નથી માંગતો.

એટલા માટે સફળ થવા માટે, મારે પ્રશ્નોની એક એવી સુચિ બનાવવી પડશે. જે સામેવાળી વ્યક્તિને એવા જવાબ આપવા માટે પ્રેરિત કરે અથવા લાચાર કરે, જેનો જવાબ હકીકતમાં તેઓ પોતે શોધી રહ્યા હતા.

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

જો એમને જવાબ ખબર છે, તો તેઓ આપશે અને વાત આ આગળ વધશે.

જો એમને (જવાબ) ખબર નથી. તો તેઓ પુછશે અને વાત આગળ વધશે.

અને જ્યારે આ સત્ય છે કે લોકો પોતાની કહેલી વાતને ક્યારે પણ કાપતા નથી. તો પોતાની કહેલી વાતને સ્વીકાર કરવામાં કે અપનાવવામાં વાર પણ નથી લગાડતાં કહેલી વાતને તરત જ સ્વીકાર કરશે. કેમકે હવે આ એમની સ્વયંની પ્રતિષ્ઠાનો પ્રશ્ન છે.

स्थिति ?

મેં જોયું છે કે, આ જરૂરી નથી કે હંમેશા હું ઇચ્છું એવું જ બધું હોય એના કરતાં હંમેશા એવું જ થાય છે કે વાત કોઇ બીજી જ દિશામાં નિકળી જાય છે. પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક જેટલું બની શકે તેટલો પ્રયાસ કરે છે કે તે મુલાકાતને એવી દિશામાં ફેરવી દે કે એને મુળ મુદ્દા પર કરવામાં આવતા પ્રશ્નોના જવાબ ન આપવા પડે આવી સ્થિતિમાં શું કરવું જોઇએ ?

જો હું અજેય થવા ઇચ્છું છું, પરંતુ પરિસ્થિતિઓ મારા નિયંત્રણમાં નથી.

તો મારે સફળતાના માપદંડ બદલવા જોઇએ.

કેવી રીતે ? **'પ્રશ્ન આ નથી. આના કરતાં પ્રશ્ન એ છે કે' ....**
આ વાક્યની મદદથી હું પુરો વિષય જ બદલી શકું છું અને વાતને પાછી મુળ મુદ્દા પર લાવી શકું છું. દાખલા તરીકે ::-

પ્રશ્ન આ નથી કે, જીવનવી માં કેટલુ રિટર્ન મળે છે ?

અથવા રિટર્ન ઓછું મળે છે. પ્રશ્ન આ છે કે,

શું જીવનમાં દરેક નિર્ણય માત્ર સ્પષ્ટ ટકા રિટર્નના

આધાર પર લેવામાં આવે છે ? અથવા લેવા જોઇએ ?
શું તમે બાળકોની શિક્ષા માટે ધન નિવેશ કરતાં પહેલા

તમે કેટલા ટકા રિટર્નની ગણના કરો છો ?
શું તમે તમારા માતા-પિતા, પત્ની તથા બાળકોના જન્મ દિવસ અથવા

લગ્નની વર્ષગાંઠ પર ઉપહાર આપો છો તેના પહેલા ટકા રિટર્નની ગણના કરો છો,

નહી ને

કેમ ?

તમે તો સ્પષ્ટ ટકા રિટર્ન વિના (પ્રતિશત) કાંઇક નથી કરતા.

તમે બાળકોની શિક્ષા પર નિવેશ એટલા માટે કરો છો કારણ કે, આ તમારી જવાબદારી છે. જીવનવીમા પણ તમારી જવાબદારી છે તમારા પરિવારને માટે તો શું જવાબદારી નિભાવતી વખતે ટકા રિટર્નની ગણના ન કરવી જોઇએ ?

તમે તમારા પ્રિયજનો ને ઉપહાર એટલા માટે આપો છો કેમ કે, તમે તેમને તેઓને પ્રેમ કરો છો.

જીવન વીમા પણ તમારા એ પ્રેમનું સૌથી મોટું પ્રમાણ છે. બાકી બધા ઉપહારોં ની ઉપયોગીતા કદાચ કેટલાક કલાક, દિવસ અથવા વર્ષ હોય. પણ જીવનવીમા એકમાત્ર એવો ઉપહાર છે. તમારા પરિવાર માટે જે માત્ર તમારા જીવનની સાથે અને તમારા પછી પણ તેમના પુરા જીવન ભર કામ લાગશે અને આવા ઉપહાર કે માટે પ્રતિશત રિટર્નથી વધારે ઉપહાર પર્યાપ્ત છે કે નહીં તેના પર **"fi$ પુછશે, તે $તશે."**

ધ્યાન આપવું જોઇએ.

યાદ રાખો. જીવનવીમા નિવેશ નથી.

જીવનવીમા બચત નથી.

જીવનવીમા જવાબદારી છે.

સમય ?

પુછશે, તે $તશે."

'હવે પ્રશ્ન આ ઉઠે છે કે'
હવે પ્રશ્ન એ ઉઠે છે કે, ક્યા પ્રશ્ન કરવા જોઇએ ? (કેવા પ્રકારના) પ્રશ્ન પુછશો ?

આ પુસ્તકમાં આવાજ કેટલાંક પ્રશ્ન ઉદાહરણ સહિત આપવામાં આવ્યા છે, જે મને મારા વ્યવસાયમાં સફળ બનાવવામાં ઉપયોગી થયા છે અને રહેશે.
ક્યા પ્રશ્ન પુછવા છે ? એનાથી પહેલા આ સમજવું બધુ જરૂરી છે કે,

"હું શું કહું છું ? આ એટલું મહત્વ પુર્ણ નથી જેટલું કેવી રીતે કહું છું ? અને ક્યારે કહું છું ?"

પરંતુ ધ્યાન રાખવાનું એ છે કે, અહીં હું આ નથી કહેતો કે, શું કહું છું, એ મહત્વનું નથી.

શું કહું છું, આ પણ મહત્વપુર્ણ છે. પરંતુ એટલુ નહીં જેટલુ કેવી રીતે તથા કયારે કહું છું ?
શું કહું છું, આ પણ મહત્વપુર્ણ છે, પહેલા આ એક ઉદાહરણ દ્વારા સમજી લઈએ.

લગભગ બપોરના બે વાગ્યે હું મારી પત્નીને ફોન કરીને કહું છું કે, સાંજે એક લગ્નમાં જવાનું છે. એટલે તૈયાર થઈ જજે .

સાંજે જ્યારે હું ઘર પહુંચું છું તો જોઊ છું કે, મારી પત્ની બ્યુટી પાર્લરથી તૈયાર થઈને મારી રાહ જોઇ રહી છે સુંદર તૈયાર પત્ની ને જોઇને હું કહું છું કે, 'આજ તો તુ કાતિલ લાગી રહી છે' બતાઓ શું થશે ?

જી હાં, મારી પત્ની ખુશ થઈ જશે કદાચ આજે મને ચાય સાથે ભજીયા પણ મળે પણ મળે.

કેટલાંક દિવસ બાદ, હું ફરીથી પત્ની ને ફોન કરીને કહું છું કે, સાંજે લગ્નમાં જવાનું છે. તૈયાર થઈ જજે.

પત્ની વળી ફરીથી બ્યુટી પાર્લરથી તૈયાર થઈને મારી રાહ જુએ છે સાંજે હું ઘર પહુંચું છું અને સુંદર તૈયાર થયેલી પત્નીને જોઇને હું કહું છું, 'આજે તો તું હત્યારીન લાગે છે'.

શું થશે ? તમે જાણો છો જુઓ બન્ને શબ્દો ના અર્થ એક જ છે પરંતુ 'કાતિલ' શબ્દ પ્રશંસાવાચક અર્થમાં સમજવામાં આવ્યો.

ત્યાં "હત્યારિન" એક ખરાબ શબ્દ પ્રયોગ સિધ્ધ થયો. તેથી તમારા પ્રશ્નોના શબ્દો પસંદગી માં સાવધાની બહુ જરૂરી છે.

પરંતુ આ એટલું મહત્વપુર્ણ નથી જેટલુ કે, કેવી રીતે કહું છું ? અને ક્યારે કહું છું ?

કેવી રીતે અને ક્યારેમાં નિપુણતા વિશેષજ્ઞતા પ્રાપ્ત કરવા માટે, હું વારંવાર (નિરંતર) લોકો તથા ફિલ્મો માં નિરીક્ષણ કરતો રહું છું આનો અભ્યાસ કરતાં રહેવું પડશે.

(અભ્યાસ કરવો પડશે)

૧૨

સમુદ્ર ?

પ્રશ્ન હકીકતમાં શું હોય છે ?

પ્રશ્ન એટલે એક વાક્ય અથવા વાક્યોનો સમુહ હોય છે.

જે સુચનાનું સગ્રહણ, પરીક્ષણ અથવા અનુસંધાનના ઉદ્દેશ્યથી જવાબ માટે અનુરોધના રૂપે પુછવામાં આવે છે. પ્રશ્નોના જવાબની અપેક્ષા કરવામાં આવે છે.

આ જવાબ ક્રિયાત્મક, માત્રાત્મક, અથવા ગુણાત્મક હોઇ શકે છે. સારા અને સટીક પ્રશ્ન તુરંત પ્રરિત કરે છે. સાથે પ્રશ્નનોનાં પ્રકારમાં વિશેષ રચનાત્મક વિકાસ થયો છે.

ક્યા પશ્ન, કેવી રીતે તથા ક્યારે પુછવા માં આવશે, આએ વાત પર નિર્ભર કરે છે કે, પ્રશ્ન પુછવાનો ઉદેશ્ય, ઇચ્છિત જાણકારીનો પ્રકાર. જવાબ દેવા વાળા પાસે પર્યાપ્ત સમય ઉપલબ્ધ તથા જવાબ આપવાની એમની ઇચ્છા કેટલી છે.

સાચો પ્રશ્ન પુછવાની કળા, ઉંડી અંતદ્રષ્ટિ પ્રાપ્ત કરવા, સજગ નિર્ણય લેવા તથા પ્રભાવી સમાધાન વિકાસિત કરવામાં મદદ કરે છે. સારા પ્રશ્ન કેવી રીતે પુછવામાં આવે ? આ જાણવા માટે પ્રશ્નોના વિભિન્ન પ્રકાર જાણવા આવશ્યક છે.

૧૩

વિચાર ?

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

પ્રશ્ન પુછવાને વિશે અલગ અલગ લોકોના, અલગ અલગ અનુભવ તથા અવધારણાઓ છે. જોવામાં, સાંભળવામાં કે વાંચવા માં આ વિરોધાભાસી લાગી શકે છે. લાગે છે પરંતુ અહીં આ સમજી લેવું અત્યંત જરૂરી છે કે, આ વિરોધાભાસી નથી. અલગ અલગ હોઇ શકે છે.
જે રીતે માથું દુખતું હોય તો કોઇને ડિસપ્રિન થી ઠીક થાય છે. તો કોઇને સેરિદોન થી તો વળાઅ કોઇને ડેન.એમ.આર થી જેને સેરિડેન થી ઠીક થાય છે. સંભવ છે, એના પર ડિસપ્રિન અસર ન કરતી હોય. અસર ન કરે. શબ્દ એક જ છે. માથાનો દુખાવો અનુભુતિ પણ એક જ છે. માથાનો દુખાવો પરંતુ કઈ દવા અસર કરશે તે શરીરની તાસીર પર નિર્ભર કરે છે.

ઠીક એમ જ, એવી જ રીતે ઘણા લોકો જે પ્રશ્નોને ખોટા બતાવે છે. તે જ પ્રશ્ન કેટલાંક લોકો પર, કેટલીક પરિસ્થિતિઓમાં એકદમ સચોટ પ્રભાવ પડે છે. જ્યારે એ જ લોકો પર, બીજી પરિસ્થિતિઓમાં બીલ્કુલ અસર નથી કરતી.

મારું માનવું છે કે, દેશ, કાળ તથા પરિસ્થિતિને અનુસાર પ્રશ્નોમાં, એને પુછવાની રીતમાં તથા પુછવા ના ક્રમ અથવા સમયમાં પરિવર્તન થયા કરે છે. જેમ જેમ મારો અભ્યાસ વધતો જશે, મારો અનુભવ પણ વધતો જશે, તેમ તેમ પ્રશ્નો ના ઉપયોગની કુશળતામાં વધારો થતો જશે.

પ્રશ્ન પુછવામાં એક્દમ નિષ્ણાંત થયા પછી જ પ્રશ્ન પુછવાનું શરૂ કરવાનો વિચાર, નિશ્ચય જ બીજીવાર વિચારવા જેવો છે.

બસ મારે એટલું જ ધ્યાન રાખવાનું છે કે, પ્રશ્ન પુછવાએ એક કળા છે.
અને બીજી બધી કળાઓની જેમ આમાં પણ 'કરવાથી' કુશળતા આવશે.
માત્ર વિચારવાથી નહીં,
માત્ર જાણવાથી પણ નહીં,
'કરવાથી'.

શોભે ?

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

ભારતીય હિન્દી સિનેમાના ઇતિહાસની કાલજયી રચના 'શોલે'. "શોલે" ના અવિસ્મરણીય હીરો "ગબ્બરસિંઘ" કેવા કેવા ચરિત્ર આવ્યા, એક પુરી નવી પેઢી શોલે બાદ પ્રૌઢ થઈ ગઈ, પણ "ગબ્બરસિંઘ" જેવા બીજા કોઇ ન આવ્યા કેમ ? કેવી રીતે કેમ "ગબ્બરસિંઘ" એક અવિસ્મરણીય ચતિત્ર બનેલું રહ્યુ ?

મારું વ્યક્તિગત નિષ્કર્ષ આ છે,

કેમ કે "ગબ્બરસિંઘ" પ્રશ્ન પુછતો હતો કે

હોળી ક્યારે આવે છે ? ક્યારે છે હોળી ? કેટલા માણસો હતા ?
કઈ ચક્કીનો લોટ ખવડાવે છે ?
કેટલી ગોળિયો છે ?
તારું શુ થશે કાલિયા ?
અરે ઓ સાંભા, કેટલું ઇનામ રાખ્યુ છે સરકારે અમારા ઉપર ?
શું વિચારીને આવ્યા હતા ?
સરદાર ખુશ થશે ? શાબાસી આપશે ?
કેમ ઠાકુર, યાદ છેને ?

પ્રશ્નોનો પ્રકાર, પુછવાની રીત, સમય, સાચો પ્રશ્ન, સાચી વ્યક્તિને.
હુ જ્યારે પણ "શોલે" જોઊ છું, તો આ બધી વાતો પર અવશ્ય ગૌર કરુ છુ. ધ્યાન રાખું છું.

આજ પછી કોઇપણ ફિલ્મ જોઇશ, તો આ ધ્યાન રાખીશ કે ક્યો પ્રશ્ન પુછવામાં આવ્યો છે ?

કોણ પુછી રહ્યુ છે ?
કેવી રીતે પુછી રહ્યા છે ?
ક્યારે પુછી રહ્યા છે ?
કોને પુછે છે ?
જવાબ શું મળી રહે છે ?
વગેરે........... વગેરે.........

૧૫

સાહસ ?

પ્રશ્ન પુછવું, એટલે

ચાલાકીથી પ્રશ્ન પુછવા, ઉલ્ટા પ્રશ્નો પુછવા, અર્થપુર્ણ પ્રશ્ન પુછવા.

વિવેકપૂર્ણ પ્રશ્ન પુછવા
માર્ગદર્શક પ્રશ્ન પુછવા
ચુનૌતી પુર્ણ પ્રશ્ન પુછવા
ખતરનાક પ્રશ્ન પુછવા
સમયોચિત પ્રશ્ન પુછવા
અપ્રત્યાશિત પ્રશ્ન પુછવા
હેરાન કરાવા વાળા પ્રશ્ન પુછવા
સારી રીતે તૈયાર કરેલા પ્રશ્નો પુછવા.

१६

સંભાવના ?

કારણ કે પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહકના પ્રતિભાવ અથવા જવાબ અસંખ્ય પ્રકારના હોય શકે છે. એટલા માટે મારે પણ એ દરેક ને સાભળવા તથા સાચી દિશામાં આપવા દેવા માટે પ્રશ્નો વિષે વધારે માં વધારે જાણકારી કરવી પડશે.

પ્રશ્નોના પ્રકાર જાણવાથી પહેલા આ સમજવું આવશ્યક છે જરૂરી છે કે, જવાબ કેવા પ્રકારના હોય છે.

જવાબ કેવા હોય શકે ? અથવા મળી શક્શે ? મળશે ? કેમ કે, સંભાવિત જવાબોના આધારે, પહેલા થી જ સાચા પ્રશ્નોનું ચયન કરવાનું તથા જવાબ ઇચ્છાનુસાર મળે એવા પ્રશ્નોનું પસંદ કરવું જ સાચી રણનીતિ છે.

મેં જોયું છે કે, પ્રોસ્પ્રકટ અથવા ગ્રાહકના પ્રતિભાવ કાંઇક આવા પ્રકાર ના કોઇ શકે છે :

પુછશે, તે $તશે."

૧. સીધા તથા ઇમાનદાર પ્રતિભાવ

આ તો દરેક વ્યક્તિ ઇચ્છે છે. હું પણ કેમ કે, અહીં વાત પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક ના જીવન તથા એના પછી પણ આવનારી આર્થિક જવાબદારીની છે. તેથી એવું જીવનવીમા સલાહકાર હોવાના કારણે, હું એ આશા રાખું છું કે, મારો પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક, સીધો અને ઇમાનદાર જવાબ આપે જેવી રીતે:

વીસેક વર્ષ પછી મને મારા બાળકની ઉચ્ચ શિક્ષા માટે ૨૫ લાખ રૂપિયાની જરૂરીયાત હશે.

"મારી પાસે વધારે જીવન વીમા નથી' આવી સ્થિતિમાં, ક્યાં પ્રશ્ન મારી વાતને આગળ વધારવામાં સહાયક થઈ શકશે ? આગળ આપેલા પ્રશ્ન કોષમાંથી કેટલાક પ્રશ્ન પસંદ કરીને હું અહીં લખી લઉં છું.

૨. જુઠ, સફેદ જુઠ - ખોટું , સાવ ખોટું

પુછવાથી, પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક જુઠ બોલી શકે છે. કેટલીક વાર વાતને ટાળવા માટે કેટલીક વાર વાસ્તવિક સ્થિતિને છુપાવા માટે અથવા વળી ટેવ પ્રમાણે કારણ કોઇપણ હોય પણ થોડા વળી પ્રશ્ન અથવા પ્રતિ પ્રશ્ન કરીને સત્ય-સાચી વાત કઢાવી શકાય છે અથવા પ્રયાસ કરી શકાય છે.

જેવી રીતે : "મારી પાસે પહેલાથી જ બહુ ઘણા વીમા છે" અથવા "મારા સાળા જીવન વીમા એજેન્ટ છે" અને "મારે એની પાસેથી જ લેવો પડશે".

આવી સ્થિતિમાં, કેવા પ્રશ્ન મારી વાતને આગળ વધવામાં સહાયક થઈ શકશે ? આગળ આપેલા પ્રશ્ન કોષ માથીં કેટલાક પ્રશ્ન પસંદ કરીને અહીં લખી લઉં છું.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

પુછશે, તે $તશે."

3. અપ્રાસંગિક વિષય કે દિશા

અપ્રાસંગિક વિષય કે દિશા સંભવ છે કે, પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક વાતને ફેરવી દે કે વિષય બદવાની કોશિશ કરે આવી સ્થિતિમાં પ્રશ્ન પુછી ને વાતને પાછા મુળ વિષય પર લાવી શકાય છે.

જેવી રીતે: 'અમારે ત્યાં કોઇપણ જીવન વીમા લે છે તો મરી જાય છે' અથવા 'આ બધી વાત છોડો તમે તો આ બતાવો કે, મંદી ની શું સ્થિતિ છે ?

એવી સ્થિતિમાં, ક્યા પ્રશ્નો મારા માટે વાતને આગળ વધારવામાં સહાયક થઈ શકશે ? આગળ આપેલા પ્રશ્ન કોષમાંથી કેટલાંક પ્રશ્ન પસંદ કરીને લખી લઉં છું.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

૪. અધુરા જવાબ

અધુરા જવાબ પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક પોતાનો જવાબ પુરો ન પણ આપે. એવું કદાચ એટલા માટે કરે છે કેમ કે, એમને જવાબ શું આપવો તેની ખબર નથી કે વળી પુરો જવાબ દેવાથી કોઇ રાઝ ખુલી જવાનો ભય હોય એવી સ્થિતિમાં કોઇ બીજો પ્રશ્ન અથવા તે જ પ્રશ્ન અલગ (જુદી રીતે) પુછીને જ પુરો જવાબ મેળવી શકાય છે.

જેવી રીતે : "મને આ ખબર નથી કે મારી પાસે કેટલા જીવન વીમા છે" અથવા જોવુ પડશે ?'

આવી સ્થિતિમાં ક્યા પ્રશ્ન મારા માટે વાતને આગળ વધારવામાં થઈ શકશે ? આગળ આપેલા પ્રશ્ન કોષમાંથી કેટલાંક પ્રશ્ન પસંદ કરીને હું અહીં લખી લઉં છું.

૫. જવાબ ટાળવો

રાજનેતા આમાં માહિર હોય છે પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક પણ આપ કરી શકે છે. ઘણીવાર ચતુર પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક પ્રશ્ન સાંભળીને અંદાજ લગાવી લે છે કે, આનો જવાબ જો સાચી રીતે આપ્યો તો તે જવાબ વાત ને કઇ દિશામાં લઈ જશે અને આથી એમને જુઠું બોલવાથી બચવા માટે જવાબ આપવાનું ટાળવા નું જ યોગ્ય લાગે છે.

આવી સ્થિતિમાં, કેટલાંક બીજા પ્રશ્ન પુછીને જવાબ મેળવવાનો પ્રયાસ કરી શકાય છે.

જેવી રીતે : "હું તો જીવન વીમામાં વિશ્વાસ જ નથી કરતો"

અથવા તમારા હિસાબે જેટલા હોવા જોઇએ. એટલા પહેલા થી જ છે આવી સ્થિતિમાં, કેવા પ્રશ્ન મારી વાતને આગળ વધારવામાં સહાયક થઈ શકશે ?

આગળ આપેલા પ્રશ્ન કોષમાંથી કેટલાંક પ્રશ્ન પસંદ કરીને હું અહીં લખી લઉં છું.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

૬. પ્રતિ પ્રશ્ન

જો જવાબ ન આપવો હોય તો અથવા ટાળવો હોય તો પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક, પ્રશ્નને સામો પ્રશ્ન કરીને મુળ પ્રશ્નને ટાળી શકે છે એનાથી એને પોતાના મુળ પ્રશ્નના જવાબને, સાચા શબ્દોમાં ઢાળવામાં સમય મળી જાય છે. અહીં પ્રશ્ન આ નથી કે,.....

આના કરતાં ઓપ્સન એ છે કે....
ની ટેકનીક નો ઉપયોગ કરીને પાછા મુળ પ્રશ્ન પર લાવી શકાય.

જેમ કે,
જેવી રીતે : 'તમે સંભળાવો મંદી ના શુ હાલ છે?' અથવા 'આજકામ એસ.આઇ.પી. બહુ ચાલે છે. તમે કરાવ્યો કે નહી ?' આવી સ્થિતિમાં, કયા પ્રશ્ન મારા માટે વાત ને આગળ વધારવામાં સહાયક થઈ શકે છે ?

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષ માંથી કેટલાક પ્રશ્ન પસંદ કરીને હું અહીં લખી લઉં છું.

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

૭. તોળ મરોળ કરવું

પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક પોતાની સામાજીક માન્યતાઓ, પુર્વાગ્રહો અથવા બીજી રૂઢિવાદી વિચાર ધારાના આધારે જવાબ આપી શકે છે. આ ખોટું નથી પણ પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને આ ખબર પણ નથી હોતી કે એમના દ્વારા આપેલા જવાબ પાછળ શું વિચાર છે. આ જવાબ અતિરંજિત કે સંકુચિત હોઇ શકે અને વળી આ સંભાવના પણ છે કે પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક ને આના વિશે ખબર પણ ન હોય અથવા માનવા તૈયાર પણ ન હોય.

પ્રશ્નોનાં માધ્યમથી આવા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક ના વિચારને પ્રભાવિત કરવાનો પ્રયાસ કરી શકાય છે.

જેવી રીતે : “"મારા ઘરમાં જીવન વીમા લેવા થી તે વ્યક્તિ મરી જાત છે" અથવા 'ભગવાન ની મર્જીની આગળ તમે અને અમે શું કરી શકીએ ? એજ બધુ કરશે'

આવી સ્થિતિમાં, ક્યા પ્રશ્ન મારા માટે વાતને આગળ વધારવામાં સહાયક થઈ શકશે ? આગળ આપેલા પ્રશ્ન કોષમાંથી કેટલાંક પ્રશ્ન પસંદ કરીને હું અહીં લખી લઉં છું.

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

૮. અસ્વીકાર

પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક જવાબ આપવા માટે સ્પષ્ટ રૂપે ના પાડી શકે છે. મૌન રહીને અથવા આમ કહી ને કે, "હું જવાબ આપવા નથી માંગતો".

આવી સ્થિતિ માં પ્રશ્નને બીજી રીતે પુછી ને જવાબ આપવા માટે પ્રેરિત કરી શકાય છે.

જેવી રીતે : "મને આ વિષય માં વાત નથી કરવી ".

આવી સ્થિતિમાં, ક્યાં પ્રશ્ન મારી વાતને આગળ વધારવામાં સહાયક બની શકશે. આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી કેટલાક પ્રશ્ન પસંદ કરીને હું અહીં લખી લઉં છું.

આવી જ બીજી ઘણી સંભાવનાઓ હોય છે. જેવી રીતે :

૧૭

સમ્માન ?

પ્રશ્ન શા માટે ?

સંબંધ ના વિકાસ માટે

દરેક વ્યક્તિ પોતાના વિશે વાત કરવાનું પસંદ કરે છે. હું જ્યારે પ્રશ્ન પુછું છું, તો હકીકતમાં હું એમને બોલવાનો મોકો આપું છું, એમને સાંભળુ છું. તો તે મને પસંદ કરવા લાગે છે. આવી રીતે અમારા સંબંધ વિકસિત થવાની પ્રક્રિયા ની શરૂઆત થાય છે

રચનાત્મક કે પોષણ ને માટે

જ્યારે હું પ્રશ્ન પુછુ છું, તો એમને જવાબ આપવા માટે વિચારવું પડે છે. જ્યારે મગજ વિચારવાનુ શરૂ કરે છે તો અનંત સંભાવનાઓ જન્મ લે છે.

પોતાના જ્ઞાન તથા જાણકારીની વૃધ્ધિ કરવા માટે.

પ્રશ્ન પુછવાથી મારા જ્ઞાન તથા જાણકારીમાં વૃધ્ધિ થાય છે. ભલે હું જવાબ જાણતો હોઉં, તો પણ પ્રશ્ન પુછુ છુ. હોઇ શકે કે મને જવાબ આપવાની નવી રીત શીખવા મળી જાય.

જ્યારે કોઇને કાંઇ બતાવવામાં આવે છે, તો એને અજાણે આ કહેવામાં આવે છે, કે એમને કાંઇ જ ખબર નથી. અપમાન જેવુ લાગી શકે .

પણ જ્યારે હું કોઈને પ્રશ્ન કરું છું. તો એ પ્રદર્શિત થાય છે કે,

હું એવું માનુ છું કે સામેવાળા ને ખબર છે

અને વળી હું જાણવા માંગુ છુ

પ્રશ્ન પુછવો સમ્માન આપવા જેવુ છે પ્રશ્ન પુછવાથી, વધારે સટીક નિર્ણય લેવાની સંભાવના વધિ જાય છે કેમ કે પ્રશ્ન વિચારોને જગાડે છે.

જેટલા વધારે સારા પ્રશ્નો પુછીશ એટલાજ સારી રીતે મારા જવાબને સાંભળવામાં આવશે.

પ્રશ્ન મારી યાદ શક્તિ ને વધારે છે. પ્રશ્ન મને એવા અજાણીયા જ્ઞાન થી પરિચિત કરાવે છે, જેની મે કલ્પના પણ નથી કરી હોતી.

પ્રશ્ન પુછીને હુ સામેવાળાને એ બતાવું છું કે, મને એમના વિષે જાણવામાં રુચિ છે.

મારા દ્વારા પુછાયેલા પ્રશ્નો, સામેવાળાને વિષયમાં કેન્દ્રિત રાખે છે.

આ જરૂરી નથી કે પ્રશ્નો ને બદલે મે પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહક દ્વારા મળેલા બધા જવાબ કામ ના જ હશે.

પણ મને આ અવસર જરૂર મળે છે કે, હું કામના જવાબ પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહકનું ધ્યાન કેન્દ્રિત કરાવી શકું.

પ્રશ્ન મારી સેલ્સ કોલની સફળતાનો પાયો છે.

સાચો પ્રશ્ન મજબુત પાયો

સમજ ?

પ્રશ્ન પુછવાના લાભ :

પ્રશ્ન પુંછવાની કળા વિશે મારી પાસે વધારેમાં વધારે જાણકારી હોવી જોઇએ. કેમકે, પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક પાસેથી લીધેલી સાચી તેમજ પ્રાસંગિક જાણકારી, મારી મુલાકાતને વિશેષરૂપે પ્રભાવી તથા નિર્ણાયક બનાવવા માટે જરૂરી છે.

પ્રશ્ન પુંછવાથી જે લાભ મળે છે. તેને હું ત્રણ ભાગોમાં વહેંચીને જોઉં છું.

પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને લાભ.

મને લાભ

બન્નેને લાભ

મેં આવાજ કેટલાંક લાબ સુચિબધ્ધ કર્યા છે.

હું એમાં સમય તથા અનુભવની જોડતો રહું છું.

પ્રત્યેક લાભને સામે આપવામાં આવેલા વિકલ્પનાં સ્થાન પર નિશાન લગાડીને હું, મારી સમજને વધારે સ્પષ્ટ કરી શકું છું.
પ્રશ્ન સામેવાળી વ્યક્તિને પોતાનો અભિપ્રાય આપીનેમહત્વપૂર્ણ હોવાની અનૂભુતિ કરાવે છે.
પ્રશ્ન મહત્વપૂર્ણ વિચાર તથા સમસ્યાઓને ઉકેલવાની કુશળતામાં વધારો કરે છે.
પ્રશ્ન નવી સંભાવનાઓ વિશે વિચારવાની દિશા બતાવવામાં મદદ કરે છે.
પ્રશ્ન જેટલા વધારે શ્રેષ્ઠ હશે એટલા વધારે સમાધાન દેવાની સંભાવના બનશે.
પ્રશ્ન વિચારશીલ નિર્ણય લેવામાં મદદ કરે છે.
પ્રશ્ન તાલમેલ બનાવવામાં મદદ કરે છે.
પ્રશ્ન રચનાત્મકતાને ઉભારવામાં તથા નિખારવામાં મદદ કરે છે.
પ્રશ્ન જ્ઞાન તથા જાણકારીમાં વધારો કરે છે.
પ્રશ્ન નવા વિચારો માટે તૈયારી રાખે છે.

પ્રશ્ન યાદ શક્તિ તથા સ્વીકાર્યતાને ઉત્તમ બનાવે છે.
પ્રશ્ન સુચિત તથા પ્રાસંગિક રહેવામાં મદદ કરે છે.
પ્રશ્ન સંભાવનાઓની એક નવી દુનિયા રચવામાં મદદ કરે છે. જે કયાંય સંભવ નથી હોતી. પ્રશ્ન વાતને એકતરફી નહી બનાવી રુચિકર બનાવેલી રાખે છે.
પ્રશ્ન સ્મરણ રાખવામાં તથા કરવામાં મદદ કરે છે.
પ્રશ્ન સારી રીતે સમજવાની સંભાવના બનાવે છે.
પ્રશ્ન વર્તમાનમાં રાખે છે.
પ્રશ્ન નવા જ્ઞાનની પાયો રાખવામાં સહાયક થાય છે.
પ્રશ્ન વિચારો તથા વિષયને સ્પષ્ટ કરવામાં સહાયક થાય છે.
પ્રશ્ન શંકાઓને દૂર કરવામાં મદદ કરે છે.
પ્રશ્ન વાતચીત અથવા ચર્ચા કરવાની કુશળતામાં વધારો કરે છે.
પ્રશ્ન વાતચીત અથવા ચર્ચાને આગળ વધારવામાં સહાયક થાય છે.
પ્રશ્ન શ્રેષ્ઠ સમજવાની જીજ્ઞાસા સ્થાપિત કરીને વિશ્વસનીયતામાં વધારો કરે છે.
પ્રશ્ન સંબંધને મજબુત બનાવવામાં સહાયતા કરે છે.
પ્રશ્ન સુચના અથવા જ્ઞાનનાં આદાન-પ્રદાનમાં સહાયક થાય છે.
પ્રશ્ન શ્રેષ્ઠ નિર્ણય લેવાની સંભાવનાઓનું નિર્માણ કરે છે.
પ્રશ્ન સમય તથા સંશાધનોની બચત કરે છે.
પ્રશ્ન પુર્વગ્રહ દૂર કરવામાં મદદ કરે છે.
પ્રશ્ન આત્મવિશ્વાસ વધારવામાં મદદ કરે છે.
પ્રશ્ન સ્પષ્ટ દિશા બતાવે છે. પ્રશ્ન વ્યક્તિત્વને પ્રભાવશાળી બનાવે છે. હવે બધું જ સ્પષ્ટ છે.
પ્રશ્ન પુંછવામાં બંનેને લાભ છે. ઘણા બધા લાભ.

૧૯

સંદર્ભ ?

પ્રશ્નોનાં પ્રકાર :

જવાબનાં પ્રકાર અથવા ઉદ્દેશ્યનાં આધાર પર પ્રશ્નોને વિભિન્ન શ્રેણીઓમાં વિભાજીત કરી શકાય છે. મારા અત્યાર સુધીનાં સજગ અવલોકન દ્વારા મેં કેટલાંય પ્રકારનાં પ્રશ્ન મેળવ્યા છે. એવા બીજા કેટલાંય પ્રશ્નો હોઈ શકે છે. જેમ જેમ મારા ધ્યાનમાં આવશે, હું આગળ એમાં જોડતો રહીશ.

જવાબનાં સંદર્ભમાં પ્રશ્નોનાં પ્રકાર :

હંમેશા આવા પ્રશ્ન ડબલ્યુ "ક" અક્ષરથી પ્રારંભ થાય છે. જેવી રીતે : શું ? કેવી રીતે ? શા માટે ? કોણે ? કોણ ? કયારે ? વગેરે વગેરે....

"જો તમે આ જરૂરિયાતને માટે સમય રહેતા આયોજન નથી કરતા તો કઈ સમસ્યાઓ આવી શકે છે ?

સીમિત જવાબની સંભાવના એટલે કલોજ એંડેડ.

હંમેશા આવા પ્રશ્નોનાં જવાબ બહુ સંક્ષેપમાં જ આપવામાં આવે છે.

જેવી રીતે : "બાળકનાં લગ્ન માટે કેટલા ધનની જરૂરીયાત પડશે ?
અથવા તમે પ્રિમિયમ ચેકથી આપવાનું પસંદ કરશો કે નેટ બેંકિગથી ?

હાં અથવા નાની સંભાવનાવાળા પ્રશ્ન.

હંમેશા આવા પ્રશ્નમાં માત્ર બે જ વિકલ્પ હોય છે.
જેવી રીતે : નિર્ણયમાં મોડું કરવાથી જે આર્થિક નુકશાન થશે તેને સહન કરવાની સ્થિતિમાં છો ?

બહુ વિકલ્પ અથવા મલ્ટીપલ ચોઈસ

અહીં પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને પસંદ કરવા માટે એકથી વધારે વિકલ્પ આપવામાં આવે છે.
જેવી રીતે : તમારા અનુભવને આધારે કયા વિકલ્પ લાંબાગાળાની જરૂરીયાતની પૂરતી માટે સારા છે ?

ક્રમિક વરીયતા અથવા પ્રાથમિકતા એટલે પ્રાયોરીટી સ્કેલ ઓર્ડર :

આ પ્રકારનાં પ્રશ્નો પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને અવસર મળે છે કે, તે પોતાની પ્રાથમિકતા બતાવીને મુલાકાતને અર્થપૂર્ણ બનાવવામાં મદદ કરી શકે છે. જેવી રીતે : "આ પાંચ આવશ્યકતાઓને તમે વરીયતાનાં ક્રમમાં લખો".

જો મારા ધ્યાનમાં કોઈ બીજો પ્રકાર ધ્યાનમાં આવશે તો હું અહીં લખીશ.

ઉદ્દેશ્યનાં સંદર્ભમાં પ્રશ્નોનાં પ્રકાર :

(૧) તથ્યાત્મક પ્રશ્ન :
આને જ્ઞાન પ્રશ્ન પણ કહેવામાં આવે છે.

આ એવા પ્રશ્ન છે, જેનો જવાબ સ્પષ્ટ તથા સરળ હોય છે. સામાન્યરૂપે આ સૂચના અથવા જાણકારીને સંબંધિત હોય છે. આમાં વધારે રચનાત્મકતાની સંભાવના નથી હોતી. આવા પ્રકારનાં પ્રશ્નોનાં જવાબમાં ભાવનાઓનું પ્રદર્શન, વિચાર કે મનની ઉંડાઈને બતાવવાની શક્યતા નથી હોતી.

આ પ્રકારનાં પ્રશ્નો જવાબ ની શક્યતા નિર્વિવાદ આપી શોધી શકાય છે. જેવી રીતે : "અભિજ્ઞાન શાકુંન્તલમનાં રચિયતાનું નામ શું છે. અથવા "કયા દેશનાં ધ્વજમાં અશોક ચક્રનો પ્રયોગ કરવામાં આવ્યો છે ?"

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી એવા પાંચ પ્રશ્નો શોધીને અહીં લખવાનાં છે.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

૨. સમભાવ પ્રશ્ન :

આ એવા પ્રશ્ન છે. જેનો જવાબ સ્પષ્ટરૂપથી એક જેવો નથી હોતો, પરંતુ લગભગ સમાન ભાવવાળા હોય છે. અહીં જવાબ દેવાવાળાની ભાવનાઓને પ્રદર્શિત કરવાનો અવસર હોય છે. તથા આ ભાવનાઓને પાછળનાં કારણોને પણ ઘટનાક્રમનાં સાક્ષીઓ દ્વારા યોગ્ય ઠરાવી શકાય છે.

અલગ અલગ લોકો દ્વારા આપવામાં આવેલા જવાબોનાં શબ્દ અલગ-અલગ હોઈ શકે છે, પરંતુ ભાવ સામાન્યરૂપે સમાન જ હશે.

જેવી રીતે : "સીતાહરણ પછી રામની મનોદશા કેવી રહી હશે ?" અથવા "જયારે જંગલમાં બધા જાનવરોએ નિર્ણય લીધો કે હવે મોગલીને માનવ વસ્તીમાં જઈને પોતાના લોકોને સાથે રહેવું જોઇએ તો મોગલીને કેવું લાગ્યું હશે ?"

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી પાંચ પ્રશ્ન શોધીને અહીં લખવાના છે.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

૩. ભિન્ન ભાવ પ્રશ્ન :

આ એવા પ્રશ્ન છે, જેનો જવાબ દરેક વ્યક્તિનો અલગ-અલગ હોઈ શકે છે. એવા પ્રશ્ન રચનાત્મક્તા, તર્કશીલતા, કલ્પનાશીલતા, અનુમાન, અંતરજ્ઞાન, વિશ્લેષણ અથવા મુલ્યાંકન કરવાની ક્ષમતા તથા ભાવનાઓને પુરી રીતે ઉપયોગમાં લેવાની સ્વતંત્રતા આપે છે.

આ પ્રકારનાં પ્રશ્નોનાં જવાબ ખરા કે ખોટા નથી હોતા. બસ ભિન્ન હોય છે.

જેવી રીતે : 'જો સીતા પૃથ્વીમાં ન સમાતી તો રામાયણનો અંત કેવી રીતે થઇ શકતે (Page No. 61)?" અથવા "પૃથ્વીરાજ ચૌહાણે પહેલીવારમાં જ ગજનીને હરાવ્યા બાદ મારી નાખ્યો હોત તો શું થાત ?

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી પાંચ પ્રશ્ન શોધીને અહીં લખવાના છે.

૪. મુલ્યાંકન પ્રશ્ન :

આ એવા પ્રશ્ન છે, જેનો જવાબ આપવા માટે બહું ઉંડાણપૂર્વક સંશોધન કરવાની આવશ્યકતા હોય છે. તુલનાત્મક અધ્યયન કરીને એક નિષ્કર્ષ પહોંચવું તથા તથ્યો તથા ભાવનાઓનાં સંમિશ્રણથી એ નિષ્કર્ષની સર્વમાન્યતા સ્થાપિત કરવી.

સ્થાપિત કરવાની જવાબ આપવાવાળાનું દાયિત્વ હોય છે.

જેવી રીતે : "રામાયણ તથા મહાભારતમાં કોઈ સમાનતાઓ અને ભિન્નતાઓ છે ?" અથવા "ક્રિકેટ તથા બેસબોલમાં કઈ સમાનતા છે?"

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી પાંચ પ્રશ્ન શોધીને અહીં લખવાના છે.

૫. પ્રેરક અથવા દિશા સુચક પ્રશ્ન :

આ પ્રશ્ન જવાબ આપવાવાળાને એક પુર્વનિશ્ચિત દિશામાં લઈ જવા માટે પુછવા માં આવે છે.

પ્રશ્નમાં શબ્દોનો પ્રયોગ કાંઇક આ રીતે કરવામાં આવે છે, કે જવાબ એ જ મળવો જોઇએ છે.
જેવી રીતે : "તમને આ સમાધાન માં શું સારુ લાગ્યું ?"
એક એવો પ્રેરક પ્રશ્ન છે, જે પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક ને કાંઇક "સારુ" વિચારવા કે બોલવા માટે પ્રેરિત કરે છે. જેનો જવાબ સકારાત્મક તથા કાંઇક સારો આવવાની સંભાવના વધારે છે.
એ "સારા" બિન્દુ ની મદદ દ્વારા હું મારી વાત ને આગળ વધારી શકુ છું.

પરંતુ આજ પ્રશ્ન જો એવી રીતે પુછવામાં આવે "તમને આ સમાધાન કેવું લાગ્યું?"

તો આનો જવાબ કંઇક પણ આવી શકે છે.જે કદાચ અપેક્ષાને અનુરૂપ ન પણ હોય.

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી પાંચ પ્રશ્ન શોધીને અહીં લખવાનાં છે.

૬. યાદ અથવા પ્રક્રિયા પ્રશ્ન :

આ પ્રશ્ન પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને પહેલાની વાતો, ઘટના અથવા પ્રક્રિયા યાદ અપાવવા માટે પુછવામાં આવે છે.

પુર્વ અનુભવ અથવા પ્રકિયા યાદ કરાવીને હું પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને ગંભીરતાથી વિચારવાનો અવસર આપું છું.

પોતાના પુર્વ અનુભવ અથવા પ્રક્રિયા યાદ કરવાથી કાં તો સુખદ અનુભુતિ થાય છે, અથવા દુ:ખદ.

જો સુખદ અનુભુતિ છે, તો પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક બીજીવાર એવું જ કરવા માટે પ્રેરિત કરી શકાય છે. જો દુ:ખદ અનુભવ થયેલો છે. તો પાછલો પહેલાનો નિણયને બદલીને કાંઇક નવું કરવાને માટે પ્રેરિત કરી શકાય છે.

જેવી રીતે : પહેલા આવું કયારે થયું હતું, જ્યારે તમને રૂપિયાની સખત જરૂરિયાત હતી પણ તમારી પાસે પર્યાપ્ત ધન ન હતું ? "ત્યારે તમે શું કર્યુ?" અથવા "આવશ્યકતા હતી ત્યારે જ્યારે લોન લીધી હતી, ત્યારે કેવી પ્રક્રિયામાંથી પસાર થવું પડ્યું હતું?

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી પાંચ પ્રશ્ન શોધીને અહીં લખવાના છે.

....

....

....

....

....

....

....

....

....

૭. અલંકારિક પ્રશ્ન :

આ પ્રશ્ન પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહકને મંત્રમુગ્ધ કરવાના ઉદ્દેશ્યથી પુછવામાં આવે છે. આ મજાક માટે અથવા ઉંડી સમજને શરૂ કરવા માટે પુછવામાં આવે છે. આ પ્રશ્ન સાંભળવાવાળાને વાતો માં બાંધીને રાખે છે.

પ્રેરક વક્તા, નેતા, ધામિક ગુરુ આવા પ્રશ્નો પુછવામાં માહિર હોય છે.તેઓ આ પ્રકારનાં પ્રશ્ન પુછી ને શ્રોતાઓને બાંધી રાખે છે.

જેવી રીતે : "જો તમને લાગે છે કે, તમે નિષ્ફળ થશો,પણ તમે સફળ થઈ જાઓ છો. તો હકીકતમાં તમો નિષ્ફળ રહ્યા કે સફળ ? અથવા "તમારા (બધા લોકોમાં) કોણ છે," જે જલ્દી "ગરીબ (વૃધ્ધ)" થવા માંગે છે.?"

આગળ આપેલા પ્રશ્ન કોષમાંથી એવા પાંચ પ્રશ્ન શોધીને અહીં લખવાનાં છે.

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

૮. કુપ્પી અથવા ફનલ પ્રશ્ન :

આ પ્રશ્ન એવા પ્રશ્નોની શ્રુંખલા છે. જેમાં પ્રશ્નની શરૂઆત (વિસ્તૃત) વિષયથી પણ ધીમે ધીમે વાતને સીમિત કરતાં કરતાં અંગે એક વિશેષ પ્રશ્ન પર પુરા કરવામાં આવે છે.જેના જવાબથી હું મારી વાત અથવા સલાહને સ્થાપિત કરી શકું છું.

જેવી રીતે : "તમે ગયા વખતે કયાં ફરવા ગયા હતાં ?"

"ત્યાં તમારા પુર્વ આયોજીત કાર્યક્રમને સિવાય, બીજું શું જોવાલાયક અથવા કરવા માટે હતું ?"

"એવું શું હતું જે તમે ના કરી શકયા ?"

"ન કરી શકાયનું કારણ સમયનો અભાવ હતો અથવા ધનનો અભાવ ?"

"જો સમય ઓછો હતો, તો તમે એક દિવસ વધારે શા માટે ન રોકાયા ?

"તો શું આ હકીકતમાં સમયનાં અભાવને કારણે હતું અથવા ધનનાં અભાવને કારણે ?

આ રીતે પુરી વાતનો ધનનાં અભાવ સુધી લાવી શકાય છે. અને એના સમાધાનનાં રૂપે હું મારી વાત પ્રસતુત કરી આપું છું.

આગળ આપેલા પ્રશ્ન કોષમાંથી પાંચ પ્રશ્ન શોધીને અહીં લખવાનું છે.

....

....

....

....

....

....

૯. ચયન પ્રશ્ન :

આ પ્રશ્ન પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને બેમાંથી એકનું પસંદ કરવા માટે પ્રરિત કરે છે.

આવા પ્રશ્નથી હું એમને મનપસંદ દિશામાં વિચારવા કે માટે પ્રેરિત કરી શકું છું.

જેવી રીતે : તમારા ન રહેવા તમારા પછી તમારા પરિવારની આર્થિક જવાબદારી લેવા માટે કોણ તૈયાર થશે ? તમારા સી. એ. અથવા તમારા મિત્ર ?

આગળ આપેલા પ્રશ્ન કોષમાંથી પાંચ પ્રશ્નો શોધીને અહીં લખવાનાં છે.

૧૦. વિચારને સાચી દિશામાં લઈ જનારા આલંકારીક પ્રશ્ન :

એક સાચો પ્રશ્ન મને પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને સારી રીતે સમજવામાં મદદરૂપ થાય છે. જે વાત અમે બંન્ને પહેલાથી જાણીએ છીએ. એવા વારંવાર કરવામાં આવતા પ્રશ્ન, હકીકતમાં અરૂચિકર તથા કંટાળાજનક લાગે છે.

જેવી રીતે, શું બચત કરવી જરૂરી છે ? અથવા શું માનો છો કે સાચો સલાહકાર પસંદ કરવાનું બહું જરૂરી છે ?

આવી રીતે કોઇના સમજ અણસમજ પણ બતાવી દેશે કે આ બંન્ને પ્રશ્ન જવાબ હા જ છે. તો આવા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનાં મનમાં આ શંકા ઉત્પન્ન કરશો કે, તમે એમને ફસાવવાનાં છો.

આવા પ્રકારનાં પ્રશ્નોથી બચવા માટે તમને પોતાને આ પ્રશ્ન પુંછવો જોઇએ કે, શું આવા પ્રકારનાં પ્રશ્ન પુંછવાથી તમને કાંઇક નવું જાણવા મળશે ? અને જો જવાબ ના છે. તો પછી પોતાની વાતને કોઈ બીજી રીતે રજુ કરવાનું વિચારવું જોઈએ.

ઉદાહરણ રૂપે "શું તમે માનો છો કે, બચત કરવી બહુ જરૂરી છે. તેની જગ્યાએ કેટલાંક આવા પ્રશ્ન પુંછવા જોઇએ.

આ લક્ષ્ય માટે તમારી જરૂરીયાતો શું છે ?

જો તમે આ લક્ષ્યોને પુરા ન કરી શક્યા તો શું થશે ?

તમારા ભવિષ્યની આ જરૂરીયાતને પુરી કરવા માટે તમે વર્તમાનમાં શું કરી રહ્યા છો ?

અત્યારે તમે આ પ્રકારની જરૂરીયાતોને પુરી કરવા માટે શું કરો છો ?

આ પ્રકારનાં પ્રશ્નોની મદદથી તમે પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક્ને જરૂરીયાતો તથા એના માટે કરવામાં આવતા પ્રયાસોની અપુરતા હોવાને વિશે વિચારવા માટે પ્રેરિત કરીને જાગૃત કરી શકાય છે.
કોઇપણ સ્વાભાવિક જવાબની, જેવી રીતે "હા" અથવા "ના" ની સંભાવનાવાળા પ્રશ્ન કરવાની તુલનામાં પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની વ્યક્તિગત જરૂરીયાતોને સંબંધિત પ્રશ્ન તમને વધારે સફળતા અપાવી શકે છે.

આગળ આપેલા પ્રશ્ન કોષમાંથી એવા પાંચ પ્રશ્ન શોધીને અહીં લખવાના છે.

૧૧. "બેચુભાઈ સેલ્સવાળા" ના પ્રશ્ન

આ એવા પ્રશ્ન છે, જે દરેક પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક પહેલાથી જ જાણે છે.

બધુ સ્વાભાવિક અને પહેલાથી બીજા સેલ્સનાં સામાન્ય લોકો દ્વારા પુંછાયેલાં પ્રશ્ન સંદેહ થતાં જ, પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક "ઓટો પાયલટ મોડ" માં ચાલ્યો જાય છે.

વર્તમાન પરિસ્થિતિનું આંકલન કર્યા વગર, પોતાના વિચાર રાખ્યા વગર અથવા વાતોને નવી દિશાથી જોવાનો પ્રયાસ કર્યા વગર જ તે એજ બધા જવાબ આપવાનું શરૂ કરી દે છે. જે એણે મારાથી પહેલા આવેલા બધા "બેચુભાઈ સેલ્સવાળા" ને આપ્યા હતા. આવી સ્થિતિમાં હું માત્ર મારી નવી જાણ કરી પ્રાપ્ત કરવાનો મોકો અવસર ખોઇ શકું છું. આના કરતાં પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને નવા દ્રષ્ટિકોણથી વિચારવાનો મોકો પણ નથી દેતો. આમ કરવાથી પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનો વિશ્વાસ જીતવાનું થઈ જાય છે. લગભગ નહીંવત થઈ જાય છે. પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક મને પણ એવા જ "બેચુભાઈ સેલ્સવાળા" જેવા જ સમજી લે છે. જે કોઇપણ સ્થિતિમાં મારા માટે સારું નથી.

એવા જ કેટલાંક ઘિસા-પીટા પ્રશ્ન છે :

કઈ વાતો તમને રાત્રે સુવા નથી દેતી ? તમે અમારી કંપની વિશે શું જાણો છો ? જો તમારી પાસે જાદુઈ લાકડી હોત તો, તમે એના દ્વારા કઈ સમસ્યાઓનું નિવારણ કરતા ?

હું એવું શું કરું કે, તમે મારી સાથે બિઝનેશ કરો ? આ પેટીંગ બહુ સારી છે. તમે તે કયાંથી ખરીદી ?

બીજા આવા જ પ્રશ્ન :

. . . .

. . . .

. . . .

૧૨. શર્મિંદગી અથવા અપરાધ બોધને ઉકસાવવાવાળા પ્રશ્ન

મેં આ જાણ્યું છે કે, પોતાના પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને નીચું જોવડાવવા અથવા શર્મિન્દા કરીને એમને નિર્ણય લેવા માટે ઉકસાવવાનો પ્રયાસ કયારે પણ ન કરવો જોઇએ. ભલે પહેલા કયારેક આ રીતે લાભદાયક રહી હો, પણ આજનાં જમાનામાં જયાં પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક પહેલાથી વધારે જાગરુક તથા સ્વંય નિર્ણય લેવામાં સક્ષમ હોય, ત્યાં આ યોગ્ય નથી.

આજનાં આધુનિક પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને પ્રોફેશનલ સલાહકારનાં મહત્વની ખબર છે. તે કોઇપણ પ્રકારનાં "બેચુભાઈ સેલ્સવાળા" થી માત્ર દુર રહેવાનાં પ્રયાસ નથી કરતા. સાથે જ બીજા લોકોને પણ પોતાના નકારાત્મક અનુભવનું ઉદાહરણ આપીને સાવધાન કરી દે છે.

જો હું આમ કરું છું. તો ખરેખર છું. મારા પોતાના પગ પર કુહાડી મારી રહ્યો હોઉં છું.

જેવી રીતે : જો તમને આ બધામાં રુચિ ન હતી. તો તમે મારો સમય કેમ ખરાબ કર્યો ?

તમે કહ્યું હતું કે, તમે મને પાછો ફોન કરશો તો તમે કેમ ન કર્યો. શાં માટે ?

શું તમને ખબર છે, કે આ નહીં લઈને તમે તમારા પોતાના પરિવારનું કેટલું નુકશાન કરી રહ્યા છો ?

તમે આમ ન કરવાના નિર્ણયને કેવી રીતે સાચો બતાવશો ?

શું તમારી પાસે જાતે નિર્ણય લેવાનો અધિકાર નથી ?

શું આ તમારી ક્ષમતાની બહારની વાત છે.

બીજા આવા પ્રશ્ન :

૧૩. કાલ્પનિક પ્રશ્ન :

પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક કાલ્પનિક પ્રશ્ન પસંદ નથી કરતા. જેવી રીતે "જો હું તમને પાંચ ટકા છુટ આપું તો શું તમે ખરીદશો?"

આવા પ્રશ્ન પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક ઉપર તુરંત એવા નિર્ણય લેવા માટે અનાવશ્યક દબાવ બનાવે છે. જેના માટે તેઓ અત્યારે તૈયાર નથી. આ જબરદસ્તીવાળું પગલું શંકા પેદા કરે છે.

મારે આ પ્રકારનાં પ્રશ્નો સાચી રીતે પુંછવાનું શીખવું પડશે.

હું આમ કહી શકું છું કે, હું તમને પાંચ ટકા વધારાની છુટ આપી શકું છું. જો તમે માસિકની જગ્યાએ વાર્ષિક પ્રિમિયમ ભરવાનો નિર્ણય લો છો.

આનાથી પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક ને મારા અતિરિક્ત લાભવાળા પ્રસ્તાવની જાણકારી પણ મળી ગઈ અને તુરંત નિર્ણય લેવાનો દબાવ પણ ન થયો.

બીજા આવા પ્રશ્ન :

૧૪. અધુરા તૈયારીની પોલ ખોલવાવાળા પ્રશ્ન :

આ જરૂર શિખવ્યું છે કે, હું પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક્ને એના વિશે પ્રશ્ન પુછું પણ આનો અર્થ આ બિલકુલ નથી કે, હું એમને એવા પ્રશ્ન પુછું જેનો જવાબ થોડા પ્રયાસોમાં એવો જ મળી જાય.

સોશિયલ મીડીયા કે બીજી રીતે સરળ રીતે પ્રાપ્ત થઈ શકે એવા પ્રશ્ન પુંછીને માત્ર મારો જ નહીં. પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનો કિંમતી સમય બગાડી રહ્યો હોઉં છું અને આ રીતે એમને મારા પ્રત્યે ઉદાસીન બતાવું છું.

હું પ્રશ્ન પુંછવાનાં સુવર્ણ અવસરને ખોઈ દઈશ, જો હું પુંછીશ : શું તમે તમારા વ્યવસાયને વિશે મને કાંઇક બતાવશો ?

તમે શું કરો છો ?
તમે શું વેચો છો ?
તમે કેટલા સમયથી આ કામ વ્યવસાય કરી રહ્યા છો ?
તમે કયાં રહો છો ?
તમારા પ્રતિસ્પર્ધી કોણ છે ?

બીજા આવા પ્રશ્ન :

૧૫. જરૂરીયાતનાં વિશ્લેષણ સંબંધિત પ્રશ્ન :

જયારે હું પોતાના મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકથી પહેલીવાર અથવા બીજીવાર મળુ, તો આ બહુ જ જરૂરી છે. છે કે, હું સાચો પ્રશ્ન પુછું.

એક જીવન વીમા સલાહકારનાં રૂપમાં મારું કામ પોતાના પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની મુળ જરૂરીયાતોની જલ્દી તથા સરળતાથી જાણકારી કરવાની છે.

તમારું અલ્પકાલીન લક્ષ્ય શું છે ?
તમારું મધ્યકાલીન લક્ષ્ય શું છે ?
તમારું દીર્ઘ કાલીન લક્ષ્ય શું છે ?

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી પાંચ પ્રશ્ન શોધીને અહીં લખવાના છે.

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

૧૬. આપણા પ્રોડકટને વિશે પ્રશ્ન

જયારે પણ હું આપણા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકથી અપસેલીંગ, ક્રોસ સેલીંગ અથવા નવિનીકરણ માટે મળું છું તો જરૂરી છે કે, હું સાચો પ્રશ્ન પુછું.
જો હું, પોતાના પ્રોડકટની સાચી કે ખરાબ ગુણવત્તા ને વિશે અધરા પ્રશ્ન પુંછવામાં નિષ્ફળ રહું છું તો હકીકતમાં એમના અસંતુષ્ટ હોવાની ચેતવણીનાં સંકેત ખોવાનું જોખમ ઉઠાવી રહ્યો છું. આમ થવાથી તે મારા પ્રતિસ્પર્ધીને પાસે જઈ શકે છે. સાચીપ્રશ્ન પુંછીને હું આવી કોઇપણ સંભાવનાને નહીવત કરી શકું છું અથવા સમય રહેતા દુર કરી શકું છું.

૧ થી ૧૦ સુધીનાં માપદંડમાં તમે તમારા પ્રોડકટથી કેટલા સંતુષ્ટ છો ?
આ સ્કોર આપવાનું કારણ શું છે ?
શું તમે અમારા પ્રોડકટમાં લાગેલી ખામીઓ કે સમસ્યાઓને વિશે થોડું વિસ્તારથી બતાવશો ?

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી એવા પાંચ પ્રશ્ન શોધીને અહીં લખવાના છે.

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

૧૭. મિશ્રિત પ્રશ્ન :

આ પ્રશ્ન ઉપર આપેલા પ્રકારનાં પ્રશ્નોનાં મિશ્રણ દ્વારા બનાવી શકાય છે.

પ્રશ્ન પુંછવા પ્રતિ સજાગતા ન હોવાને કારણે હંમેશા એ ધ્યાન જ નથી આપતા કે, લોકો કયા પ્રકારનાં પ્રશ્ન પુંછે છે. પોતે પણ કયારેય આ વાત પર ધ્યાન નથી આપ્યું.

સામાન્યરૂપે પુંછાયેલા પ્રશ્ન મિશ્રિત પ્રશ્ન હોય છે.
જેવી રીતે : શું તમારી પાસે અઢળક ધન છે ? અને જો નથી તો પછી તમે તમારી જરૂરીયાતોને કયા ક્રમથી પુરા કરવાનો પ્રયાસ કરશો ?

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી એવા પાંચ પ્રશ્ન અહીં લખવાના છે : અહીં લખો :

જો તમે મારી જગ્યાએ કામ કરતા હોત તો તમે શું કરત ?

હું આ કામ કરત જ નહીં. જો કરતા હોત તો ? અરે, પણ હું કરત જ નહીં.
અરે ઠીક છે, પણ ઉદાહરણને માટે કલ્પના પણ નથી કરી શકતા કાંઇપણ એવું કરવા માટે જો તમને પસંદ નથી. આ જાણો છો કે, તમને પસંદ નથી અને જો કરવું પડે તો લાચારીમાં કરશો પણ મજા નહીં આવે.

તો વિચારો કે સમયસર જો પર્યાપ્ત ધનની વ્યવસ્થા ન થઇ અને આને કારણે તમારા બાળકોને કોઇ કેરિયર પસંદ કરવો પડે જે તે કરવા જ ન માંગતો હોય. જે કરવાની ઇચ્છા જ ન હોય તેના પર જીવનભર શું ગુજરશે ?

તો શું તમે એની પસંદનાં કેરિયર માટે જરૂરી શિક્ષાને માટે પર્યાપ્ત ધનની વ્યવસ્થા કરી છે ?

પુર્વમાં કરેલી ભુલને કારણે અમારી પેઢીઓને વર્તમાનમાં આ સંઘર્ષ કરવો પડશે. તો પછી ભવિષ્યની તો કલ્પના કરવી જ નકામી છે.

આજ પછી હું આ વાત પર સજગ થઇને નિરીક્ષણ કરીશ કે લોકો કેવા પ્રકારનાં પ્રશ્ન પુંછી રહ્યા છે ?

આગળ આપેલા પ્રશ્ન કોષમાંથી એવા પાંચ પ્રશ્ન શોધીને અહીં લખવાના છે.

સંયમ

નિયમ :

હું એ પણ જાણું છું કે, જો મને પ્રશ્ન પુંછવામાં નિપુણતા પ્રાપ્ત કરવી છે. તો મને પ્રશ્ન પુંછવાનાં નિયમોને સમજીને એનું પાલન કરવું પડશે. નહીં તો વાત બગડી શકે છે.

નિયમ ૧ :
શબ્દ તથા સમય બંન્ને ઉપર વિચાર કરવાનો છે.

શું પુછવું છે ? આ જાણવાની સાથે આ પણ મહત્વપુર્ણ જરૂરી છે કે, કેવી રીતે પુંછવાનાં છે ? તથા કયારે પુંછવાના છે ?

મારા શબ્દોનું ચયન સાચું હોવું બહુ જરૂરી છે.

નિયમ ૨ :
તૈયારી સમયની સાથે મેં શીખ્યું છે કે, યોગ્ય તૈયારી તથા અભ્યાસ દ્વારા હું મારા પ્રદર્શનને શ્રેષ્ઠ બનાવી શકું છું.

હું આ પણ જાણું છું કે, કોઇપણ મુલાકાત પર જતા પહેલાં મારે આ તૈયારી અવશ્ય કરવી જોઇએ કે, હું પ્રશ્ન શું પુંછીશ ?

નિયમ ૩ :
છ: સુત્ર

કોઇપણ પ્રકારનું સમાધાન આપવા પહેલા, મને આ છ: જાણકારીઓ અવશ્ય હોવી જોઇએ. શરૂઆતનાં પ્રશ્નોનું ચયન કાંઈક આવી રીતે કરવું જોઇએ કે, એનાથી મને આ બધી જાણકારી મળી જાય.

પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની આવશ્યકતાઓ જરૂરીયાતોની વર્તમાનમાં શું સ્થિતિ છે ?

પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક વાસ્તવમાં આ આવશ્યકતાઓ જરૂરીયાતો નું શું સમાધાન ઇચ્છે છે.

એ કઇ ચુનૌતીયોં છે જે વર્તમાન સ્થિતિથી વાંછિત સ્થિતિ સુધી પહોંચવામાં બાધારૂપ છે. કઈ જરૂરીયાતો તથા વ્યક્તિગત ઇચ્છાઓ આખરી નિર્ણયને પ્રભાવિત કરશે ?

આ જરૂરીયાતોને પુરી કરવા માટે કેટલા ધન તથા સંસાધન લગાવવાની તૈયારી છે ? તથા નિર્ણય લેવાનો અધિકાર કોની પાસે છે ?

ભૂતકાળમાં આ વિષયમાં કયા પગલા ભરવામાં આવ્યા પરંતુ અસફળ રહ્યા ?

નિયમ ૪ :
જાણકારી કરવાની છે. તપાસ નથી કરવાની.

હું આ જાણું છું કે, હું જયારે પ્રશ્ન પુછું છું તો આ તપાસ એજેન્સીયો જેવા કે, પોલીસ અથવા સી. બી. આઈ. વાળી જાંચ તપાસ માટે પુછવામાં આવતા પ્રશ્ન નથી.
તપાસ એજેન્સીઓનાં પ્રશ્ન પુછવાના ઉદ્દેશ્ય, હંમેશા જાણકારી કઢાવી પ્રાપ્ત કરીને એમની જ વિરૂધ્ધ ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

મારો પ્રશ્ન પુછવાનો ઉદ્દેશ્ય આ છે કે, મારા દ્વારા પ્રાપ્ત જાણકારીને પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને સાચું સમાધાન ઉપયોગી થાય. આથી તેઓ આવવાવાળી આર્થિક પડકારથી સામનો કરવા તૈયાર રહે.

મારો ઉદ્દેશ્ય જાણકારી પ્રાપ્ત કરવાનો છે. ઉલટ તપાસનો નહીં.

નિયમ ૫ :
રટણ કરવાનું નથી.

હું આ જાણું છું કે, મારા પ્રશ્ન રટણ રટયા તથા નાટકીય ન હોવા જોઇએ. પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને આ બહુ જલ્દી ખબર પડી જાય છે.

પ્રશ્ન પુછવાએ સ્વાભાવિક પ્રક્રિયા છે. બનાવટી કે મશીનની જેમ નથી.

નિયમ ૬ :
સાંભળવાનું છે. પછી પુછવાનું છે.

પહેલા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક જે કંઈ કહેવા માગે છે. હું એને પુરી ધીરજથી સાંભળું છું. પછી પ્રશ્ન પુછું છું. મને આ બહુ સારી રીતે ખબર છે અને યાદ રાખવાનું છે કે, "સાંભળવામાં" અને પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની "વાતને પુરી થવાની રાહ જોવામાં" બહુ ફરક છે.

"હું જેટલું બોલીશ, એનાથી વધારે સાંભળીશ" આ યાદ રાખું છું.

નિયમ ૭ :
જવાબનું પુર્વાનુમાન નથી લગાવવાનું.

"મારા પ્રશ્ન પુછવાનો પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક શું જવાબ આપશે ? આ વાતનો પુર્વાનુમાન લગાડીને પોતાના તરફથી સમાધાન આપવું.

એક આત્મઘાતી પગલું છે.

મારું કામ પ્રશ્ન પુછવાનું છે. જવાબનું પુર્વાનુમાન કરવાનું નહી.

નિયમ ૮ :
પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને દિલ ખોલીને વાત કરવા માટે પ્રેરિત કરવાનું.

પ્રશ્ન પુછવા વાતચીતનો એવું સ્વાભાવિક હિસ્સો છે. જયારે હું વાતચીતને ધ્યાનથી સાંભળું છું અને પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક્ની રૂચી કે એના પોતાનાને વિશે પ્રશ્ન પુછું છું. તો તેઓ દિલ ખોલીને વાત કરવા માટે પ્રેરિત થાય છે.

સરળ પ્રશ્નોથી શરૂઆત કરવી હંમેશા લાભદાયક રહે છે.

નિયમ ૯ :
પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનાં પુર્વાગ્રહો પ્રત્યે સંવેદનશીલ રહેવું.

હું આ સમજી શકું છું. હું આ સમજી શકું છું કે, દરેક વ્યક્તિનાં પોતાના એક પુર્વ અનુભવ હોય છે અને તે મારા પુર્વઅનુભવ કે વિચારથી અલગ હોઇ શકે છે.

એમના પુર્વ અનુભવોના આધાર પર બનેલા વિચારો, પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની ધારણા બની જાય છે.

મારે આ ધ્યાન રાખવું જોઈએ કે, જાણે-અજાણે પણ હું કોઇપણ રીતે એમના વિચારને ખોટા સાબિત પ્રયાસ ન કરું. આમ કરવાથી એમની ભાવનાને ઠોકર પહોંચી શકે છે.

એમના વિચારોનો સ્વીકાર કરીને, એ જ વાતને બીજી રીતે જોઇને એ વાતને અન્ય દ્રષ્ટિથી જોઇને હું મારી વાત રાખીશ.

ભાવનાને ઠોકર પહોંચાડ્યા વગર હું મારી વાત બતાવી શકું છું.

૨૧

સન્માર્ગ ?

પ્રશ્ન પુછવાની કુશળતા પ્રાપ્ત કરવા માટે આ બહુ જરૂરી છે કે, હું કેટલીક ટેકનીકોનો ઉપયોગ કરું. જેથી પુરી પ્રક્રિયાનું નિયંત્રણ મારા હાથમાં રહે.

એક ક્રમબધ્ધ રીતે પ્રશ્ન પુછવાથી ઇચ્છિત પરિણામ પ્રાપ્ત કરી શકાય છે.

દિશા અસર

વાસ્તવિકતા કલ્પના

મુદ્દા પ્રેરણા

૧. દિશા

મારે આ મુલાકાત કઈ દિશામાં લઈ જવી છે. એના આધારે હું પ્રશ્ન પુછું છું. હું આ યાદ રાખું છું કે, જો મેં પ્રશ્ન પુછીને નિયંત્રણ ન કર્યું તો, પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક નિયંત્રણ કરી લેશે અને આમ થવાથી મારી આ મુલાકાત દિશાહીન થઇને વ્યર્થ નિરર્થક થઇ શકે છે.

ઉદાહરણ :

તમે તમારી આ મુલાકાત કેવું પરિણામ ઇચ્છો છો ? તે કઈ બધાથી મહત્વપૂર્ણ વાત છે. જે આજની મુલાકાતથી તમે પ્રાપ્ત કરવા ઇચ્છો છો ?

આ અસરદાર કેમ છે ?

અધિકતર અસફળ જીવન વીમા સલાહકાર મિટીંગની શરૂઆત પોતાના લાભના ઉદ્દેશ્યને ધ્યાનમાં રાખીને કરે છે. હકીકતમાં પોતાના સ્વયં લાભનાં ઉદ્દેશ્યથી અતિરિક્ત એમને કાંઇ દેખાતું પણ નથી. પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને એ થોડી ક્ષણમાં જ ખબર પડી જાય છે. તે સ્પષ્ટરૂપે ના નથી કહેતા પણ આગળની મિટીંગને ટાળવાની કોશિશ કરે છે અને જીવન વીમા સલાહકાર સમજી પણ નથી શકતા કે હકીકતમાં સમસ્યા કઈ છે ?

પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને એમના ઇચ્છિત પરિણામને વિશે પુછવું માત્ર એક સાચી, અસરદાર અને વ્યવસાયિક રીત છે. આવી રીતે લાંબાગાળાનાં સંબંધ બનાવવાની પહેલી સીડી પણ છે.

શરૂઆતમાં હું પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક દ્વારા બતાવેલી બધી અપેક્ષાઓને લખી લઉં છું અંતમાં જયારે બધી અપેક્ષાઓને પુરી કરી દેવામાં આવે તો હું આ સુચિને પાછી કાઢીને પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને નિર્ણય લેવા માટે કહી શકું છું.

કેમકે, હવે કાંઈપણ બાકી નથી રહ્યું.

મને આ જાણીને નવાઇ લાગે છે કે, લગભગ ઘણીવાર પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક પોતાની બધી સમસ્યાઓ, જરૂરીયાતો તથા દર્દને વિસ્તારથી બતાવવાનું પસંદ કરે છે, પરંતુ ત્યારે જયારે પુછવામાં આવે.

પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનાં પ્રત્યેક વાક્ય મારા આગળનાં પ્રશ્નો માટે રસ્તો સરળ કરી દે છે.

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી કેટલાક આવા પ્રશ્ન :

૨. વાસ્તવિકતા :

પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની વર્તમાન આર્થિક સ્થિતિ જાણ્યા વિના આપેલી કોઇપણ સલાહ આત્મઘાતી થઇ શકે છે.

જો કોઇ મને મારા ઘરે આવવાનો રસ્તો પુછે તો મારો પહેલો પ્રશ્ન શું હોવો જોઇએ ?

પુછવાવાળા આ સમયે કયાં છે ? આ જાણ્યા વિના હું અને જે કાંઇ બતાવીશ તે નકામું છે.

अ स ब

અત્યારે કયાં છે. રસ્તો **લક્ષ્ય** વર્તમાન સ્થિતિ જાણવા માટે હું પુછી શકું છું.
આ સમસ્યા અથવા જરૂરીયાતનાં સંદર્ભમાં તમારી વર્તમાન આર્થિક સ્થિતિ કેવી છે ?
આ સમસ્યા અથવા જરૂરીયાતને પુરા કરવામાં તમને કઇ ચુનૌતિયોંનો સામનો કરી રહ્યા છો ?

આ અસરદાર કેમ છે ?

પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની વર્તમાન સ્થિતિને વિશે પ્રશ્ન પુછવાથી મને અવસર મળે છે કે હું એના જવાબમાંથી કોઇ જરૂરીયાત અથવા સમસ્યાને પસંદ કરીને આગળ વધી શકું છું. આમ કરવાથી, હું એમને સાચું સમાધાન આપી શકું છું. હવે જયારે સમસ્યા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકે જાતે બતાવી છે. તો સમાધાનને હા કહેવાની સંભાવના વધારે હોય છે.

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી કેટલાક આવા પ્રશ્ન :

૩. મુળ મુદ્દા :

મારે બધા પ્રશ્નો એવા પસંદ કરવા જોઇએ. જેનાથી હું પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને વધારેમાં વધારે ખુલીને વિસ્તારથી વાત કરવા માટે પ્રેરિત કરી શકું તેથી વાત મુળ વિષય પર રહે. જયારે પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને એમના વિશે અહી પ્રશ્ન સાચી રીતે પુછવામાં આવે તો મુળ વિષયને વિશે અતિરિક્ત જાણકારી પ્રાપ્ત કરવામાં કોઇ મુશ્કેલી નહીં આવે.

"મને આ વિષયમાં કાંઇક વધારે બતાવો ?"
"મને બતાઓ કે આ કેવી રીતે ?...?"

"જયારે તમે................ આમ કહો છો, તો હકીકતમાં તમારો અર્થ શું છે ?

ધ્યાન રાખો કે તમારા બધા પ્રશ્નો એવા હોવા જોઇએ જેનો જવાબ વિસ્તારથી આપી શકાય. "હા" કે "ના" માં નહી.

આ અસરકારક શા માટે છે ?

હંમેશા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક વાતને જલ્દી પુરી કરવા માટે વાતને ઉપરછલ્લી જ બતાવે છે. પણ જયારે હું પ્રશ્ન પુછું છું તો તે પોતાની વાતને વિસ્તારથી બતાવવા માટે પ્રેરિત થાય છે.

પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને પોતાની બતાવેલી વાત વિશે પુછવામાં આવેલા પ્રશ્નનો જવાબ આપવાનું સાચું લાગે છે. કેમકે, દરેક વ્યક્તિ પોતાના વિશે વાત કરવા માંગે છે. બોલવા ઇચ્છે છે.

આમ કરવાથી મને પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની સમસ્યા કે જરૂરીયાતનાં મુળ સુધી જવામાં મદદ મળે છે.

આવા પ્રશ્ન પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની સાથે મારા સંબંધ વધારે મજબુત બનાવવામાં મદદ કરે છે.

એમને લાગે છે કે, કોઇ એનામાં રુચિ લઈ રહ્યા છે. એમને સમજવાની કોશિશ કરી રહ્યા છે. એમની કદર કરી રહ્યા છે. એમને સાંભળી રહ્યા છે.

વળી, દરેક વ્યક્તિ આજ ઇચ્છે છે.

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી કેટલાક એવા પ્રશ્ન :

૪. અસર :

હવે જયારે મારી પાસે પર્યાપ્ત જાણકારી છે તો મને કેટલાક એવા પ્રશ્ન પુછવા જોઈએ. જેનાથી હું પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનું ધ્યાન પરિણામોની તરફ લઈ જઈ શકું. તરત નિર્ણયની દિશામાં લઈ જવા માટે આ પ્રશ્ન બહું મહત્વપૂર્ણ છે.

આનાથી તમારી આર્થિક સ્થિતિ પર શું અસર થશે ?

"આનાથી તમારા વ્યાપાર પર શું અસર થશે ?

"આનાથી તમારા પર તથા તમારા પરિવાર પર શું અસર થશે ?

(કેવી અસર પડશે ?)

આ અસરકારક શાં માટે છે ?

આ પ્રશ્ન કેટલાક શ્રેષ્ઠ પ્રશ્ન છે. કેમ કે આ પુરું ધ્યાન સમસ્યાથી હટાવીને સમસ્યાની અસર તથા સંભાવિત સમાધાનની તરફ લઈ જવામાં મદદ કરે છે.

આ પ્રશ્ન પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનાં ભાવનાત્મક પક્ષને જાગૃત કરે છે.

જે નિર્ણય લેવામાં મહત્વપૂર્ણ ભુમિકા ભજવે છે.

અસર વિશે વાત કરીને હું પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને વિષયની ગંભીરતા સમજાવવામાં સફળ થઈ શકું છું. જેના પર હંમેશા ધ્યાન નથી જતું.

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી કેટલાક એવા પ્રશ્ન :

પ. કલ્પના : સમસ્યાનાં સમાધાનની કલ્પના જ બહુ પ્રેરક હોય છે.
"તમારે હિસાબે કઈ ચીજ તમારી આ સમસ્યાનાં સમાધાનમાં મદદ કરી શકે છે ?"

"તમારા હિસાબે એક સારો નિર્ણય શું હોઈ શકે છે ?

"હું એવું શું કરું કે, તમારી સાથે જોડાઈ શકું ?"

"તમે કયા લાભ ઇચ્છો છો ?" અથવા

"તમે કેવા લાભની અપેક્ષા રાખો છો ?"

"કયો લાભ (ફાયદો) થવાથી તમે નિર્ણય લેશો ?"

આ અસરકારક કેમ છે ?

જો મને પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક આ બતાવી દે કે વાસ્તવમાં હકીકતમાં તો શું ઇચ્છે છે ? તો હું સટીક તથા સાચું સમાધાન પ્રસ્તુત કરી શકીશ. જેના માટે ના પાડવી પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને માટે મુશ્કેલ જ નહીં એના કરતાં નામુમકીન હશે.

સાથે જ, જો પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક મારા આપેલા સમાધાનને એમની પોતાની કલ્પનામાં જોઇ રહ્યો છે તો તે મારી સાથે જોડાવામાં કોઈ સંકોચ કરી જ નથી શકતો

અને બધાથી મહત્વપૂર્ણ વાત. કેમકે આ સમાધાન પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક દ્વારા આપેલી ભાવનાત્મક જાણકારી પર આધારિત છે. જેના વડે તે જોડાયેલો છે. તેથી તે ના બોલે એની સંભાવના શુન્ય છે. કેમકે એમને આ પોતાપણું જેવું લાગશે

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી કેટલાંક આવા પ્રશ્ન :

૬. પ્રેરણા :

હવે સમય આવી ગયો છે કે, હું પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને નિર્ણય લેવા માટે પ્રેરિત કરું.
"હું તમને કેવી રીતે મદદ કરું ?" **આ અસરકારક કેમ છે ?**
આ થોડું (નવાઇ) જેવું લાગી શકે છે. પણ આ અસર કરે છે. જેવી રીતે હંમેશા કહેવામાં આવે છે કે, દરેક મુલાકાતનો અંત આ વાતથી થવો જોઇએ કે, "આગળનું કદમ શું હશે"
જયારે હું આ પ્રશ્ન પુછીશ તો સ્વાભાવિકરૂપથી પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક આગળનાં કદમની વાત કરવા માટે પ્રેરિત થશે અથવા તે મને બતાવશે કે હું એમની કેવી રીતે મદદ કરી શકું છું ? અથવા કહેશે કે મને ખબર નથી. તમે જ બતાવો ?

તો આ ફરીથી સમાધાન (આપવાનો) અવસર છે.

બંન્ને સ્થિતિઓમાં આ મારા માટે એક એવો અવસર છે. જયાં હું સટીક તથા સારી સલાહ આપીને મારી સ્થિતિ વધારે મજબુત કરી શકું. અત્યારે તથા હંમેશા માટે.

મારો અનુભવ છે કે, આ પ્રકારની પ્રશ્નાવલી દરેક પ્રકારની મુલાકાતમાં સારું પરિણામ આપે છે.

મારું આ માનવું છે કે આ પ્રશ્નો દેશ, કાળ તથા પરિસ્થિતિને અનુસાર બદલી શકાય છે. મુળ મુદ્દા છે કે પ્રશ્ન પુછો.

આ પ્રશ્ન પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની વાસ્તવિક જરૂરીયાતોને જાણવા અને સારી રીતે સમજવામાં એમની અપેક્ષાને અનુરૂપ સમાધાન પ્રસ્તુત કરવામાં મારી મદદ કરે છે. જેનું પરિણામ હોય છે. (વ્યવસાયમાં વૃધ્ધિ).

આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષમાંથી કેટલાક આવા પ્રશ્ન :

૨૨

સ્વીકાર ?

મારા માટે અરીસો

મારા સહિત લગભગ બધાયે પોતાના બચપણમાં આ પ્રાર્થના જરૂરી ગાઈ હશે કે સાંભળી હશે.

હમ કો મન કા શક્તિ દેના મન વિજય કરે. દુસરો કી જય સે પહલે ખુદ કરે જય કરે.

આ સિધ્ધાંત પ્રશ્ન પુછવા વિશે પણ લાગુ પડે છે.

પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને પ્રશ્ન પુછવા સફળતા માટે આવશ્યક છે.

આમાં કોઈ બે મત નથી, પરંતુ એનાથી વધારે જરૂરી છે. હું પોતાને પ્રશ્ન પુછું.

કેટલાક એવા પ્રશ્ન છે જે એક એવું જીવન વીમા સલાહકારનાં રૂપે મારે પોતાને પુછવા જોઈએ વારંવાર.

પોતાની કંપની તથા ઉત્પાદ સંબંધિત પ્રશ્ન

આપની કંપની તથા ઉત્પાદને સંબંધિત પ્રશ્ન શું મારા ઉત્પાદ કે સેવામાં પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને માટે "મુલ્ય" એટલે વેલ્યુ છે ?

શું મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક આ મુલ્યને સમજે છે. તથા આવશ્યકતાનો અનુભવ કરે છે ?

શું મેં મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનાં જોખમ તથા ચિંતાઓને ઓછી કરી છે કે કરી શક્યો છું ?

શું હું મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને તુરંત નિર્ણય લેવાની આવશ્યકતાનો અનુભવ કરાવી શક્યો છું ?

શું હું મારા પ્રતિયોગિયોથી વધારે લાભ દેખાડવામાં સફળ થયો છું ?

શું હું મારા ઉત્પાદ કે સેવાઓનાં શીર્ષ ભાવનાત્મક લાભો, એમના ઔચિત્ય તથા તાર્કિક વિશેષતાઓ પર સ્પષ્ટ છું ?

શું મને ધ્યાન આકર્ષિત કરવાવાળા અથવા મોટા દાવા કરવાવાળા ઓછામાં ઓછા ત્રણ વાક્ય યાદ છે.

મારા ઉત્પાદ કે સેવાઓની આ કઈ વાતો છે. જેના વિશે હું આજ સુધી આશ્વસ્ત કે વિશ્વસ્ત નથી ?

પોતાના વ્યવહાર કે મનોવૃત્તિ સંબંધિત પ્રશ્ન.

હું આગળ બીજું શું નવું શીખવા ઇચ્છું છું ?

હું એવું શું કરું કે, મારા બધા જ પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકોને લાગે કે, હું એમને અતિ વિશિષ્ટ સેવાઓ આપી રહ્યો છું

શું હું મારી બધી મુલાકાતોથી પહેલા પર્યાપ્ત અભ્યાસ કરું છું ?

કઈ વાતો મારા આત્મ સમ્માન, આત્મ વિશ્વાસ તથા ઉત્સાહને ઓછી કરે છે ?

શું હું મારા કાર્ય તથા મારા કામ તથા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક પ્રત્યે ઇમાનદાર છું ?

સેલિંગ સ્કીલથી સંબંધિત પ્રશ્ન

બીજી એવી સારી રીતથી પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક્ની નહીં કે મારી આવશ્યકતાઓને પુરી કરવા માટે સમાધાન પ્રસ્તુત કરી શકું છું ?

કેવી રીતે હું આનાથી વધારે સારી રીતે પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને એમના આર્થિક લક્ષ્ય પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ કરી શકું છું ?

શું હું પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની મુળ જરૂરીયાતોને સારી રીતે ઓળખી શકું છું.
શું હું પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને મારી વાતથી સહમત કરાવી શકું છું. હું મારી મુલાકાતને વિશેષરૂપે અધિક વધારે પ્રભાવશાળી કેવી રીતે બનાવી શકું છું ?

હું એવું શું કરું કે, મુલાકાતમાં પુરો સમય મારા નિયંત્રણમાં રહે ?

શું હું જેને પણ મળું છું એમને એ જ મુલાકાતમાં જીવન વીમા વેંચી શકું છું ? અથવા આગળની મુલાકાત નિશ્ચિત કરીને સમાપ્ત કરી શકું છું.
શું હું સેલ્સ પ્રોસેસનાં ચરણ તથા મુળ સિધ્ધાંતોને જાણું છું તથા એનો કુશળતાથી ઉપયોગ કરું છું ?

કયા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકોની સાથે હમણાં વધારેમાં વધારે સંપર્ક વિશ્વસનીયતા તથા પ્રગાઢ સંબંધ બનાવવાની આવશ્યકતા છે ?

શું હું શ્રેષ્ઠ કે ખરાબ પરિસ્થિતિઓમાં પરિણામને માટે તૈયાર છું?

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

મારી આદતો (ટેવ) ને સંબંધિત પ્રશ્ન

શું હું મારો ૯૦ ટકા સમય પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકો અથવા એમના અમુકની સામે કે ફોન પર મુલાકાત માટે સમય (નક્કી) કરવામાં વિતાવું છું?

શું મારું લક્ષ્ય સ્પષ્ટ તથા નિશ્ચિત છે ? કયા ક્ષેત્રોમાં મને વધારે વ્યવસ્થિત થવાની જરૂરીયાત છે ?

આ સપ્તાહમાં મારે કયા ૧૦ પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકોથી બીજી મુલાકાત કરવાની છે ?

શું હું સવારે જેટલું બની શકે તેટલું જલ્દી લોકોને કોલ કરીને મુલાકાતનો સમય નિશ્ચિત કરી શકું છું ?

હું મારી સાંભળવાની ક્ષમતાને વિકસિત કરવા માટે બીજું શું કરી શકું છું ?

આ સપ્તાહમાં હું કયા પાંચ લોકોને "ધન્યવાદ" કાર્ડ મોકલીશ ?

શું હું મારા પ્રદર્શનને માપવા તથા સુધારવા માટે પ્રતિ સપ્તાહ સમય આપું છું ?

મારી કોઇ ત્રણ ચારિત્રિક વિશેષતાઓ અથવા કુશળતાઓ મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને બતાવવા માગું છું ?

તૈયારીને સંબંધિત પ્રશ્ન

મારી આગળની મુલાકાતનો ઉદ્દેશ્ય શું છે ?

શું મારા (પોતાના) તથા મારા દ્વારા આપવામાં આવેલા સમાધાનને પ્રતિ મારી પ્રતિબધ્ધતા તથા નિયત સાફ છે ?

ઉત્પાદને સંબંધિતએ કયા બિન્દુ છે. જેના વિશે મારે આનાથી વધારે જાણકારી લેવાની આવશ્યકતા છે ?

શું મારી પાસે પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને વિશે તથા એમની પૃષ્ઠ ભુમિને સંબંધિત પર્યાપ્ત જાણકારી છે ?

શું હું એવી વ્યક્તિને મળી રહ્યો છું. જેને નિર્ણય લેવાનો અધિકાર છે ?

શું મેં મારી મુલાકાત એવી જગ્યાએ તથા સમયે નિશ્ચિત કરી છે. જયાં મને પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનું પુરું ધ્યાન તથા પર્યાપ્ત સમય મળશે ?

શું મારા બધા પ્રશ્ન તથા પ્રસ્તુતિકરણ તૈયાર છે ?

શું મેં મારા પ્રસ્તાવ તૈયાર કરીને પર્યાપ્ત અભ્યાસ કરી લીધો છે ? અને વળી, ગયા સપ્તાહની તુલનામાં એમાં કાંઇક સુધારો કર્યો છે ?

શું મેં એક સફળ મુલાકાતની કલ્પના કરી છે ? (જેમાં) મારા દ્વારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને એમની પોલિસી એને સોંપવામાં આવી રહી છે.

....

....

....

....

મારા સ્વયંનાં વ્યવસાયની સાથે તાલમેલ સંબંધી પ્રશ્ન

શું હું મારા પરિવારની સાથે સહજતાથી મારા વ્યવસાય, બીજી ગતિવિધિઓ તથા ધનથી સંબંધિત વાતચીત કરું છું ?

હું આ વ્યવસાયમાં શાં માટે આવ્યો ?

મારો વ્યવસાય કેવો ચાલી રહ્યો છે ?

શું હું મારા કામને આનંદપૂર્વક કરું છું ?

મારા માટે જીવનમાં શું મહત્વપુર્ણ છે ?

મારા માટે મારા વ્યવસાયમાં બધાથી મહત્વપુર્ણ શું છે ?

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

૨૩

સાગર ?

સેલ્સ પ્રોસેસનાં વિભિન્ન ચરણો માટે પ્રશ્નકોષ

વરસોનાં અનુભવ દ્વારા થી આ નિષ્કાર્ય નીકળ્યું છે કે, એક જીવન વીમા સલાહકારને સફળતા પ્રાપ્ત કરવા માટે સેલ્સ પ્રોસેસનાં દસ ચરણો પર કુશળતા પ્રાપ્ત કરવાની હોય છે. આ દસ ચરણ આ પ્રકારનાં છે.

(દસ ચરણનાં પ્રકાર)

૧.નામોની સુચિ બનાવવી એટલે સસ્પેકટીંગ.

૨.જાણકારી એકઠી કરવી એટલે પ્રોસ્પેકટીંગ.

૩.સંપર્ક કરવાનો એટલે એપ્રોચ.

૪.વિક્રય પ્રસ્તુતીકરણ એટલે સેલ્સ પ્રેઝન્ટેશન.

૫.તથ્ય એકઠા કરવાના એટલે ફેકટ ફાઈડિંગ.

૬.જરૂરીયાતોનું વિશ્લેષણ કરવું એટલે નીડ એનાલીસીસ.

૭.સમાધાન પ્રસ્તુત કરવું એટલે સોલ્યુશન પ્રોવાઈડીંગ.

૮.આપત્તિયોં, શંકાઓ અથવા સમસ્યાઓને દુર કરવી એટલે ઓબ્જેકશન હેન્ડલીંગ.

૯.સમાપન કરવું એટલે કલોજિંગ.

૧૦.અનુશંસા પ્રાપ્ત કરવી એટલે રેકમંડેશન.

સેલ્સ પ્રોસેસનાં વિભિન્ન ચરણો માટે મેં કેટલાક પ્રશ્નો પસંદ કર્યા છે. આનો પ્રયોગ હું મારી આગળની મિટીંગ મુલાકાતમાં યોજનાપૂર્વક કરીશ.

આ પણ સાચું છે કે, આ જીવનની અંતિમ સુચિ નથી. મારે નિરંતર પોતાના અનુભવોથી શીખીને, વિચાર કરીને, બીજાનું અવલોકન કરીને તથા મારી દરેક મુલાકાતનું વિશ્લેષણ કરીને આ સુચિને વધારવાની છે. તથા સુધારવાની છે.

હું આ માનું છું કે, દરેક વ્યક્તિનાં અનુભવ તથા (વિચાર) અલગ હોઈ શકે છે.

જેવી રીતે, હવે આ સ્પષ્ટ છે કે આ પુસ્તક માત્ર (જ્ઞાન સંગ્રહ) માટે નથી.

આનો મુળ ઉદ્દેશ્ય આ છે કે, હું આને (ઉપયોગમાં લાવું) કરું.

હું વિશેષરૂપે બે પ્રકારની રણનીતિ આ પુસ્તકનો સુંદર રીતે ઉપયોગ કરવા માટે અપનાવીશ.

૧.
આગળ આપેલા પ્રશ્નકોષને પ્રભાવી રીતે વાંચવા તથા ઉપયોગ કરવાનો સાચી રીત આ છે કે, દરેક પ્રશ્નને એવી રીતે વાંચવામાં આવે જેથી જેના કારણે આની ઉપયોગિતા સમજમાં આવે (આવી જાય) તથા અભ્યાસ પણ અહીં જ થઈ જાય. હું દરેક પ્રશ્નને આ પાંચ સંદર્ભમાં સમજીશ.

પરિસ્થિતિ

પ્રશ્ન

ઉદ્દેશ્ય

સંભાવિત ઉત્તર

પ્રતિ પ્રશ્ન

પરિસ્થિતિ :
એટલે, કઈ પરિસ્થિતિઓમાં આ પ્રશ્ન પુછવા જોઈએ ? અથવા પુછવાથી આ પ્રશ્ન પ્રભાવશાળી થશે ?

પ્રશ્ન :
કયા પ્રશ્ન પુછવામાં આવે ? પ્રશ્નકોષમાંથી કયા પ્રશ્નનું ચયન કરું ? (કયા પ્રશ્ન પસંદ કરું ?) અથવા એવા બીજા કયા પ્રશ્ન પુછી શકાય, જે પ્રશ્નકોષમાં નથી.

ઉદ્દેશ્ય :
આ પ્રશ્ન પસંદ કરવાનું શું કારણ છે ? અથવા મને એમ કેમ લાગે છે કે, આવી સ્થિતિમાં આજ પ્રશ્ન સાચા તથા અસરકારક છે ?

સંભાવિત (જવાબ)
મારા આ પ્રશ્ન પુછવાથી શું સંભાવિત જવાબ આવી શકશે?

પ્રતિ પ્રશ્ન
આવા સંભાવિત (જવાબ મળવાથી) સ્થિતિમાં હું શું પ્રતિ પ્રશ્ન એટલે કાઉન્ટર ક્વેશ્ચન કાઉટર ક્વેશ્ચન પુછીશ ?

જો હું દરેક પ્રશ્નનું આવી રીતે આકલન કરીને વાંચીશ. તો આ નિશ્ચય મારા માટે બધું કારગર સિધ્ધ થશે.

૨.

સેલ્સ પ્રોસેસનાં દરેક સ્તર પર પુછવામાં આવતા પ્રશ્ન વિભિન્ન ક્રમ કે પ્રકારમાં વહેંચી શકાય છે. હું સમય સમય પર આ સુચિને જોઇને, મારી સમજ તથા અનુભવનાં આધાર પર પુર્નગઠન કરતો રહીશ.

સેલ્સ પ્રોસેસનાં વિભિન્ન ચરણ તથા એમાં પુછી શકાય તેવા પ્રશ્ન.

૧ નામોની સુચિ બનાવવી એટલે સસ્પેકટિંગ

સેલ્સ પ્રોસેસનું આ પહેલું ચરણ છે અને વળી આને મારે (પોતે કરવાનું હોય છે. અહી હજી સુધી પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક્ની સાથે વાતચીતની કોઇ સંભાવના જ નથી તો આ ચરણમાં હું નામોની સુચિ બનાવતી (વખતે) પોતાને પ્રશ્ન પુછું છું.

હું કયા લોકોનો સંપર્ક કરવા માગું છું. ઇચ્છું છું ?
એ કયા લોકો છે જેને હું મારા ગ્રાહક બનાવવા ઇચ્છું છું ?

આ લોકોને વિશે (અધિક) વધારે જાણકારી મને કયાંથી મળશે ?

શું હું રોજ નવા નામ મારી સુચિમાં લખું છું ?

મારા લક્ષ્ય સુધી પહોંચવા માટે મારે કેટલા નામોની છે ? (જરૂરીયાત છે ?)

શું મારી પાસે મારા લક્ષ્ય સુધી પહોંચવા માટે (જરૂરી) પર્યાપ્ત લોકોનાં નામ છે ?

કયા પ્રોફાઈલનાં લોકોમાં મારી સફળતાની દર વધારે છે ?

૨

જાણકારી એકઠી કરવી એટલે પ્રોસ્પેકટીંગ.

પ્રોસ્પેકટીંગ અથવા ગ્રાહકને મળવા જતાં પહેલા મારી પાસે આ જાણકારી મારે માટે વધારે વિશેષરૂપે લાભદાયી થશે. જો આ જાણકારી મારી પાસે નથી તો મારે થોડી તપાસ કરવી જોઈએ.
મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનાં ઘર અને ઓફીસનું (સરનામું) શું છે ?

મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની આવકનું સ્ત્રોત શું છે ? મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકે લગ્ન કરેલા છે કે કુંવારા છે ?

મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનાં શોખ કયા કયા છે ?

મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની આવક કેટલી છે ?
મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક પર કેટલા લોકો આશ્રિત છે ?

શું હું મારા પ્રોસ્પેકટ્થી સીધો સંપર્ક કરી શકું છું ?

શું મારે પરિચય કરાવવા માટે મને કોઈ મધસ્થની જરૂરીયાત પડશે ?

શું મારા પ્રોસ્પેકટ મારી સાથે વ્યવસાય કરવામાં રુચિ લેશે? શા માટે ?

....

....

....

૩

સંપર્ક કરવો એટલે એપ્રોચ

કોઇપણ પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક પાસેથી મુલાકાતનો સમય લેવા માટે વિભિન્ન પ્રકારની સ્ક્રિપ્ટનો ઉપયોગ કરી શકાય છે. આ સ્ક્રિપ્ટ દેશ, કાળ તથા પરિસ્થિતિનાં હિસાબે અલગ-અલગ હોઈ શકે છે. કોઇપણ સ્ક્રિપ્ટનાં ઉપયોગ સમયે કે બાદમાં કોઇપણ પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકથી સંપર્ક કરતી વખતે પુંછી શકાય એવા ત્રણ પ્રકારનાં પ્રશ્ન આપવામાં આવ્યા છે.

૧. "એક એ જે હું વાતચીતની શરૂઆત કરવા માટે પુછી શકું છું.
૨. બીજો, જે હું પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક દ્વારા કરેલી આપત્તિયોને સામે પુછી શકું છું.
૩. અને ત્રીજી, જે હું મારી વાતની અંતમાં પુછી શકું છું.

શરૂઆત :

શું તમે આનાથી વધારે નિવેશ કરવાનું વિચારી રહ્યા છો ?
શું તમે થોડી બચત નિવેશ અથવા જીવન વીમાને વિશે વિચાર કરી રહ્યા છો ?

હમણાં જે રીતે તમે આર્થિક આયોજન કરી રહ્યા છો. એમાં શું કોઈ ઉણપ અથવા ફરીથી સુધારવાની જરૂરીયાત કે ગુંજાઈશ (શકયતા) છે ?

શું તમે કોઇ સમય સીમાનાં અંતર્ગત યોજના બનાવી રહ્યા છો ?

તમને કઈ-કઈ ચિંતાઓ છે ?

વિત્તીય યોજનાઓને બદલવા માટે કેટલી જરૂરીયાત મહેસૂસ કરો છો ?

શું તમને લાગે છે કે, તમારી જરૂરીયાતો માટે કરેલી વિત્તીય યોજનાઓનું સમય-સમય પર પુનઃ મુલ્યાંકન કરવાની જરૂરીયાત હોય છે ?

શું તમે આનાથી પહેલા કયારેપણ તમારી યોજનાઓનું પુનઃમુલ્યાંકન કર્યું છે ?

શું તમે માનો છો કે વિકટમાં વિકટ પરિસ્થિતિમાં પણ, જો પર્યાપ્ત ધન હાથમાં હોય તો મનોબળ બનેલું રહે છે.

વિકટ પરિસ્થિતિયો સંકટ સમયેમાં પોતાના પરિવારનું મનોબળ બનાવી રાખવા માટે તમે કઈ વિત્તીય યોજનાઓ બનાવી છે ?

શું એ બતાવવામાં તમારું કાંઇક નુકશાન છે ?

આપત્તિયોનાં (જવાબ)

શું તમને લાગે છે કે, દુનિયાનાં (સારા વિચાર) વિચાર માત્ર એક વ્યક્તિની પાસે છે ?
શું તમને લાગે છે કે નવા વિચાર જાણવાથી તમને નુકશાન થશે ?

શું આ વિશે તમારો કોઈ પ્રશ્ન છે ? અથવા શું આના વિશે તમે કોઈ પ્રશ્ન પુછવા માંગો છો ?

શું એકવાર સાંભળી લેવામાં કાંઈ નુકશાન છે ?

શું તમને લાગે છે કે, બસ આજ એક સાચી રીત છે ?

શું તમને લાગે છે કે આનાથી સારું કોઈ સમાધાન હોઈ જ ન શકે ?

અને ?

વધારે વિશેષ ?

શું આવતા અઠવાડીયે આ વિષયમાં આપણે ફરીથી વાત કરીએ શકીએ છીએ ?

તમારા આ નિર્ણયનું કારણ શું છે ?

શું હું તમારા આ નિર્ણયનું કારણ જાણી શકું છું ?

આના સિવાય બીજી કોઈ તકલીફ છે ?

શું આ વિષયમાં આપણે થોડીવાર વાત કરી શકીએ છીએ ?

શું તમે માનો છો કે પરિસ્થિતિઓ હંમેશા એક જેવી જ રહે છે?

શું તમને લાગે છે કે જીવનમાં સાચા સમય પર સાચી સલાહનાં આધારે સાચો નિર્ણય લીધા હોત તો આજ આર્થિક સ્થિતિઓ અલગ જ હોતી ? (ભિન્ન હોતી ?)

શું આ સંભવ છે કે, જીવનમાં બધું જ એવું જ હોય જેવું આપણે ઇચ્છીએ છીએ ?

શું હું તમને નિવેદન કરી શકું છું કે, તમારા વર્તમાન વીમા કે વિત્તીય સલાહકાર દ્વારા બતાવેલા સમાધાન પર અંતિમ નિર્ણય લેવા પહેલા એકવાર મને અવશ્ય મારી વાત કહેવાનો મોકો આપો. તમને એવું કેમ લાગે છે કે, આનાથી શ્રેષ્ઠ સમાધાન હોઇ જ ન શકે ?

અંત :

શું મુલાકાતનાં દિવસે એ બધા લોકો હાજર રહી શકશો. જે અંતિમ નિર્ણય લેવામાં સામિલ હશે ?
શું આપણે તમારા ઘરે મળી શકીએ છીએ ? જો નહીં તો પછી કયાં મળીશું ?

આપણી મુલાકાતને સમયે જે લોકો હાજર રહેશે. તેઓ કોણ છે ? અને એમના નામ શું છે ?
હું તમને પુર્વ તૈયારીને માટે કેટલીક સામગ્રી મોકલીશ. શું તમે આપણી મુલાકાતથી પહેલા એને જોઇ લેશો ?

આપણી મુલાકાતનું નિષ્કર્ષ કે મારા દ્વારા આપેલુંસમાધાનનાં મુલ્યાંકનને માટે શું કોઈ બીજી વ્યક્તિ હશે કે તમે સ્વયં નિર્ણય લેશો ?

તમે અમારી આ મુલાકાતથી કેવા પરિણામની અપેક્ષા રાખો છો ?

સોમવારનાં સાંજે સાત વાગ્યે ઠીક રહેશે કે બુધવારનાં સવારે અગિયાર વાગ્યે ?

4

વિક્રય પ્રસ્તુતિકરણ એટલે સેલ્સ પ્રેઝન્ટેશન

આ એક એવો અવસર છે કે જયાં હું મારી વાત કાંઇક એવી રીતે રાખું કે આવવાવાળી સંભાવિત આપત્તિયોને જડથી ખતમ કરી દઉં. મેં હંમેશા આ અનુભવ્યું છે કે જો હું આ ચરણમાં ડાયરેકટ સીધી પ્રોડકટની વાત કરવા લાગીશ તો વાત મારા હાથમાંથી નીકળી જાય છે. સીધી પ્રોડકટની વાત કરવી એટલે સીધા કલોજીંગનો પ્રયાસ કરવો. એટલે આ મુલાકાતની સંભાવનાઓનું ગર્ભ મૃત્યુ.

સમયની સાથે મેં શીખ્યું કે મને મારા પ્રોડકટની વાત કરવા પહેલા જીવન વીમાનાં મુળ ઉદ્દેશ્ય તથા એના વિવિધ પહલુઓ વિવિધ પાસાઓને વિશે વાત કરવી જોઈએ. આવું કરવાથી મેં જોયું છે કે, હું પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને આગળનાં ચરણ એટલે તથ્ય એકઠા કરવાની તરફ સરળતાથી લઈ જઈ શકું છું.

શરૂઆત :

મારી વાત કરવાની બે રીત છે. શોર્ટકટ તથા સાચી રીત તમે કઈ રીતસાંભળવા ઇચ્છો છો ?

જો તમે આ જ ઇચ્છો છો તો હું શોર્ટકટથી બતાવવાને માટે તૈયાર છું પણ આવી સ્થિતિમાં શું તમે મને વાયદો કરો છો કે થોડા સમય બાદ જયારે તમને આની ખબર પડશે કે વાસ્તવમાં સાચી રીત હતી તો મને દોષ નહીં આપો ?

જો દરેક વાર શોર્ટકટ સારી હોત તો શું ધરતી પર હાઈવે બનતા ?

આ એક એવો વિષય છે. જેની અસર માત્ર તમારી પુરી જીંદગી જ નહીં એના કરતાં, તમારા પછી તમારા પુરા પરિવારની જીંદગી પર પડવાનો છે. શું આવા વિષયમાં શોર્ટકટમાં વાત કરવી બરાબર છે ?

શું તમે ડોકટર પાસે જાઓ છો તો એને પણ આજ કહો છો કે, શોર્ટકટમાં બતાવી દો ?

શું તમે વકીલની પાસે જાઓ છો તો એને પણ આજ કહો છો કે, શોર્ટકટમાં બતાવી દો ?

શું તમે સી. એ. ની પાસે જાઓ છો તો એમને પણ આજ કહો છો કે શોર્ટકટ બતાવી દો ?

શું તમે કોઇપણ પ્રકારની કાનુની કે ટેકનીકલ સલાહ લેવા જાઓ છો તો આજ કહો છો કે, શોર્ટકટમાં બતાવી દો ?

નહીં ને ! તો પછી એક એવા વિષયમાં જેની અસર માત્ર તમારી પુરી જીંદગી જ નહીં એના કરતાં તમારા પછી તમારા પુરા પરિવારની જીંદગી પર પડવાની છે. શું શોર્ટકટમાં વાત કરવી બરાબર છે ?

તાલમેલ બનાવવા માટે : રેપો બિલ્ડીંગ :

તમને જીવન વીમા કે મારી કંપની અથવા મારા વિશે જાણકારી કયાંથી મળી ?
તમે મારી પાસે એવી કઇ સેવા ઇચ્છો છો, જે તમને હજી સુધી કોઇ પાસેથી નથી મળી ?

તમારા જેવી સફળતા પ્રાપ્ત કરવા માટે કોઇને પણ શું શું કરવું જોઇએ ?

જયારે હું તમારા વિશે શોધ કરી રહ્યો હતો તો મેં (માર ધ્યાનમાં આવ્યું કે, તમારી કંપનીએ કેટલીક નવી પરિયોજનાઓ શરૂ કરી છે. એમાં શું પ્રગતિ થઈ છે ?

જયારે હું તમારા વિશે શોધ કરી રહ્યો હતો. (મારું ધ્યાન એ વાત પર ગયું કે) તમે કેટલાક દિવસો પહેલા...... ફરવા ગયા હતા તમારો એ સફર કેવો રહ્યો ?

જયારે હું તમારા વિશે જાણકારી કરી રહ્યો હતો, તો મેં જોયું કે મારા ધ્યાનમાં આવ્યું કે, તમે હમણાં જ .... કામ શરૂ કર્યું છે. કેવું ચાલી રહ્યું છે ?

જયારે હું તમારા વિશે જાણકારી કરી રહ્યો હતો, તો મારું ધ્યાન એ વાત પર ગયું કે તમને ...... શોખ છે. તમે એને કયારથી કરી રહ્યા છો ? અથવા સમય કેવી રીતે કાઢો છો ? અથવા ભવિષ્યમાં એના વિશે શું યોજના છે ? તમારા અનુસાર એક સારા સલાહકારમાં કયા કયા ગુણ હોવા જોઇએ ?

તમારા અનુસાર સફળતાની પરિભાષા શું છે ?

....

....

....

પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનાં વિચારને સમજવા માટે :

તમે આજ પોલીસી શાં માટે ખરીદવા ઇચ્છો છો ?
જો તમે આ પોલીસીને લેવાનો નિર્ણય કરો છો, તો તમારા હિસાબે આ તમારા માટે કેવી રીતે લાભદાયક સાબિત થશે ?

શું તમે કોઈ સમય સીમાને અનુસાર (તહત) યોજના બનાવી રહ્યા છો ?

તમને શું લાગે છે ?

આના વિશે તમારી શું રાય છે ?
આના વિશે તમારું શું કહેવું છે ?

આના વિશે તમારો શું અનુભવ છે ?

મારા પ્રસ્તુતીકરણમાં તમને બધાથી સારું શું લાગ્યું ?
શું તમે એના વિશે મને વધારે વિસ્તારથી બતાવી શકશો ?

તમારા અનુસાર હકીકતમાં જીવન વીમો શું છે ?

તમે જે અત્યારે જે જીવન વીમા પોલિસી લીધી છે. મુખ્યત્વે અગાઉ લીધેલી એ પોલિસીને લેવાના ત્રણ મુખ્ય કારણ કયા હતા ?
શું તમે માનો છો કે એ કારણોને અતિરિક્ત બીજું કોઇ કારણ પણ હોઈ શકે ?

એ કારણોને સિવાય પણ બીજા બહુ ઘણા મુખ્ય કારણ હોય છે. શું તમે જાણવા માગો છો ? (શું તમે જાણવા ઇચ્છો છો ?)

જો સીમિત ધન ઉપલબ્ધ હોય તો, તમારા અનુસાર કઈ યોજના સહી યોજના કહી શકાય ?

બધી જરૂરીયાત થોડી થોડી પુરી થાય તે, કોઇક જરૂરીયાતો એકદમ પુરી થાય તે તથા કેટલીક જરૂરીયાતો બિલકુલ જ પુરી ન થાય તે ?

આજ અમે જે વિષય પર વાત કરી રહ્યા છીએ. તમારા માટે કેટલી મહત્વની છે ? આ તમારા પરિવાર માટે કેટલી મહત્વની છે ?

તમારું પરિવાર તમારાથી આવનાર ત્રણ, પાંચ, દસ, વીસ કે પચ્ચીસ વર્ષો દરમ્યાન શું આશા રાખે છે ?

તમારા પરિવારની આશાઓ તથા મહત્વાકાંક્ષીઓ તમારા આર્થિક નિયોજનમાં શું મહત્વ રાખે છો ?

ધન કમાવવા કે બચાવવા માટે તમારી બધાથી મોટી તાકાત કઈ છે ?

ધન કમાવવા કે બચાવવા માટે તમારી બધાથી મોટી નબળાઇ શું છે ?

તમે કોઇપણ નવા પ્રોડકટ કે સેવાની સંભાવનાને કેવી રીતે તપાસસો ?

તમે તમારા સલાહકારમાં કયા ગુણ જોવા માગો છો ?

આજકાલ તમારા સલાહકાર કોણ છે ?
તમારા વર્તમાન સલાહકારની કઈ વાત બધાથી વધારે સારી લાગે છે ?

કઈ વાત ખૂબ જ ખરાબ લાગે છે ?

તમે કયા માપદંડને આધારે નિર્ણય લો છો ? (તમે કયા માપદંડનાં આધાર પર નિર્ણય લો છો ?)
કિંમત, ગુણવત્તા કે ઉત્તમ સેવાની શું પરિભાષા છે ?

અથવા કઈ વાતથી તમે સુધારવાની સંભાવના જુઓ છો ?

(કિંમત, ગુણવત્તા કે બેનમુન સેવાની પરિભાષા શું છે ?)

સંભાવના શોધવા માટે :

તમારા પુર્વ સલાહકાર (પહેલાના સલાહકાર) દ્વારા આપેલી સલાહોમાંથી કેટલી સલાહ તમે માની છે ?

તમારા પુર્વ સલાહકારો દ્વારા આપેલી સલાહોનું પરિણામ શું છે ?

તમારા પુર્વ સલાહકારોની વાત માનવાથી માનવાને કારણે અત્યારે કઈ તકલીફો આવી રહી છે ?

તમારા પુર્વ સલાહકારોની વાત ન માનવાથી અત્યારે કઈ પરેશાનીઓ આવી રહી છે.

તમારા પુર્વ સલાહકારો દ્વારા આપેલી કઈ સલાહને નહીં માનવાનો અફસોસ છે ?

તમારા પુર્વ આર્થિક નિણયોનાં વર્તમાનમાં તમારા પારિવારિક, વ્યવસાયિક તથા વ્યક્તિગત જીવન તથા સ્વાસ્થ્ય પર કેવો પ્રભાવ પડી રહ્યો છે ?

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

સંભાવિત આપત્તિયોની જડ ખતમ કરવામાં પ્રયાસ કરવા માટે :

જો તમને વાંધો ન હોય તો શું હું આ જાણી શકું છું કે, આ વિષય માટે તમે બીજા કોણ કોણથી મળી રહ્યા છો ?

તમે આ સમસ્યાને કેટલી જલ્દી સુધારવા ઇચ્છો છો ?

એજન્ડા સેટ કરવા માટે :

તમે અમારી આ મુલાકાતથી કયા પરિણામની અપેક્ષા રાખો છો ?

તમે આપણી આજની મુલાકાતથી કેવા પરિણામની આશા રાખો છો ?

કઈ વાતોના આધાર પરથી તમને લાગશે કે, આજની આપણી મિટીંગ સફળ રહી ?

અંત :

જીવન વીમાની આ વિશેષતાઓને કારણે એવી સલાહ આપવામાં આવે છે કે, તમારી પાસે જેટલું ધન નિવેશ કે બચત માટે છે. એના સાઠથી સિત્તેર ટકા હિસ્સાનો ભાગ શરૂઆતમાં જીવન વીમામાં નિવેશ કરવો જોઇએ. હવે તમારા માટે આ કેટલા ટકા હોવા જોઈએ ? આનું આકલન કરવા માટે મને તમારી પાસેથી થોડી જાણકારી તથા તથ્ય જોઇએ. શું હું જાણી શકું છું ?.....?

....

....

અહીથી હું આગળનાં ચરણ પર જાઉં છું.

૫

તથ્ય એકત્ર કરવા : એટલે ફેક્ટ ફાઈન્ડીંગ

"ફેમીલી ફર્સ્ટ ડાયરી" મારા માટે આ કામ ખૂબ જ આસાન કરી શકે છે

"ફેમીલી ફર્સ્ટ ડાયરી" ને વિશે વધારે જાણકારી તથા ખરીદવા માટે હું www.familyfirst.comપર જઈ શકું છું.

તથ્ય વિવિધ પ્રકારનાં હોઈ શકે છે.
એક જે જરૂરીયાતોનાં વિશ્લેષણ સંબંધિત હોય. બીજા જે નિર્ણય પ્રક્રિયાને સંબંધિત હોય. ત્રીજા જેનાથી પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનાં વિચાર વિશે જાણી શકાય.

હું આ ચરણમાં પ્રશ્ન વિભિન્ન શ્રેણીઓમાં વહેંચી દઉં છું. એને સમયની સાથે આનાથી વધારે અનુભવ દ્વારા પરિષ્કૃત કરતો રહીશ.

પુર્વમાં કરવામાં આવેલા નિવેશ સંબંધિત જાણકારી લેવા માટે પ્રશ્ન:

તમારા પર કેટલું રૂણ છે ?

તમારી વર્તમાન આર્થિક સ્થિતિ કેવી છે ?

શું તમારી પાસે પહેલાથી જ કોઇ બીજી કંપનીની પોલીસી છે ?

શું તમે મને પુરી જાણકારી આપી શકો છો. જેથી હું એને ધ્યાનમાં રાખીને મારું સમાધાન આપું ?

શું તમે આ પ્રકારનું નિવેશ પહેલા પણ કર્યું છે. (પહેલે પણ કયારે કર્યું છે ?) એનું પરિણામ શું આવ્યું ?

શું તમે કયારે આ પ્રકારની પોલીસી પહેલા પણ લીધી છે ? શાં માટે અથવા કેમ નહીં ?

દસ વર્ષ પહેલા તમે કઇ વિત્તીય યોજનાઓ બનાવી હતી ?
પાછલા દસ વર્ષમાં આ યોજનાઓમાં શું પરિવર્તન આવ્યું છે?

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

સંભાવના તલાશવા માટે પ્રશ્ન :

તમે કેટલું ધન આમા નિવેશ કરવાનું વિચારી રહ્યા છો ?

શું તમે આનાથી વધારે નિવેશ કરવા માટે વિચાર કરી રહ્યા છો ?

શું તમને કર બચતને માટે સમાધાન જોઇએ ? તમારા હિસાબેએ કઇ જરૂરીયતો છે જેને આ પોલિસી દ્વારા પુરી કરી શકાય?

આ પોલિસીથી તમને શું લાભ થશે ? તમે તમારી વર્તમાન આર્થિક સ્થિતિની તુલનામાં ભવિષ્યમાં શું પરિવર્તન જોવા માગો છો ?

મારા બતાવેલા સમાધાનને સ્વીકાર કરવામાં કઈ ચુનૌતી આવી શકે છે ?

મારા નિર્દેશ કરેલા સમાધાનને સ્વીકારવામાં મારા સૂચવેલાં સમાધાનને અસ્વીકાર કરવાની સ્થિતિમાં કઈ કઈ ચુનૌતી આવી શકે છે ?

તમારી આર્થિક ચુનૌતીઓને ખરા સમય પર સમજીને એના સમાધાન માટે યોગ્ય પગલું ન ભરવાથી શું જોખમ થઈ શકે છે ? શું તમે એ જોખમોને સહન કરવાની સ્થિતિમાં છો ?

તમારી આર્થિક સ્થિતિ તમારી આર્થિક સમસ્યાઓ કેટલા સમયથી અણઉકેલી પડી છે. એને ઉકેલવા માટે પગલા ભરવામાં કઈ સમસ્યા આવી રહી છે ?

આ જરૂરીયાતને પુરી કરવા માટે આવશ્યક ધનની વ્યવસ્થા કરવી પડશે અથવા પહેલેથી જ તમારી પાસે છે ?

શું તમે થોડી બચત નિવેશ અથવા જીવન વીમાને વિશે વિચાર કરી રહ્યા છો ?

આજકાલ જે રીતે તમે આર્થિક આયોજન કરી રહ્યા છો. એમા શું કોઇ ખામી કે પછી સુધારવાની આવશ્યકતા કે ગુંજાઇશ છે ?

શું તમે સમય સીમાની અનુસાર યોજના બનાવી રહ્યા છો ?

તમારા હિસાબે તમારી મુખ્ય જરૂરીયાતો કઈ છે ?

હું આ વિષયમાં તમારી શું મદદ કરી શકું છું ?

તમને શું શું ચિંતાઓ છે ?

અત્યારે નિર્ણય લેવામાં કઇ કઈ બાધાઓ આવી શકે છે.

કોઈ બીજા વિકલ્પ પસંદ કરવા માટે તમે કયા માપદંડ અપનાવશો ? તમને આનાથી વધારે કઈ જાણકારી જોઇએ ? તમને બીજા કયા વિષયમાં વધારે જાણકારી જોઇએ ?

તમારી જરૂરીયાતોને માટે કરેલી વિત્તીય યોજનાઓમાં ફેરફાર કરવાની જરૂરીયાત મહેસુસ કરો છો ?

શું તમે પહેલા કયારેય તમારી યોજનાઓનું પુનઃમુલ્યાંકન કર્યું છે ?

પાછલીવાર તમને નવા સમાધાન અથવા વિકલ્પ પસંદ કરવામાં કઈ બાધાઓ આવી અથવા કયા કારણોથી તમે નવા વિકલ્પને પસંદ ન કર્યો ?

તમારા વાર્ષિક ખર્ચ કેટલો છે ?

તમારી વાર્ષિક બચત કેટલી છે ?

પહેલા તમે કઈ જરૂરીયાતોને પુરી કરવા માંગો છો ? (ઇચ્છો છો ?)

પાછલી વારની તુલનામાં આ વખતે તમે શું અલગ કરશો ?

શું તમને ખબર છે કે, તમારી ભવિષ્યની જરૂરીયાતોને પુરા કરવા માટે હમણાં કેટલા રૂપિયા નિવેશ કરવાની જરૂરીયાત છે ? તમારા અનુસાર રીપિટ મુખ્ય જરૂરીયાત આ પ્રકારે છે. ....શું મેં સાચું સમજયું છે.

તમારું બજેટ .... છે. (શું આ સહી છે ?)

શું આ સાચું છે ?

નિર્ણય પ્રક્રિયા સંબંધિત પ્રશ્ન :

તમે કઈ વાતો ના આધાર પર નિર્ણય લેવાના છો ?

આપણી મુલાકાતનું નિષ્કર્ષ કે મારા દ્વારા આપેલા સમાધાનનાં મુલ્યાંકન માટે શું કોઈ બીજી વ્યક્તિ હશે ? અથવા તમે (પોતે) નિર્ણય લેશો ?

અંતિમ નિર્ણય કોણ લેશે ?

શું નિર્ણયની પ્રક્રિયામાં તમારા સી. એ. પણ સાથે હશે ?

તમને અંતિમ નિર્ણય લેવામાં કેટલો સમય લાગશે ?

તમારા અનુસાર તમારા પરિવારનાં સદસ્ય આ વિષયમાં શું અભિપ્રાય રાખે છે ?

તમારા નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયા .... છે. છે ને ?

અંતિમ નિર્ણય તમે જ લેશો સાચું છે ?

વિચારને સમજવા માટે પ્રશ્ન :

તમારા અનુસાર એક આદર્શ વિત્તીય યોજનામાં શું ખાસિયત હોય છે.

તમે કઈ વાતોના આધારે તમારા વીમા કે વિત્તીય સલાહકાર પસંદ કરો છો ?

તમારી આર્થિક યોજનાને લાભદાયક તથા ત્રુટિહીન બનાવવા માટે કઈ મુખ્ય વાતો છે. જેના પર તમે ધ્યાન આપી રહ્યા છો ?

તમે અત્યાર સુધી તમારી વિત્તીય યોજનાને કેવી રીતે સંભાળી રહ્યા હતા ?

જરૂરીયાતોનાં સટીક વિશ્લેષણને માટે કઈ કઈ વાતોનું ધ્યાન રાખવાનું અત્યંત જરૂરી છે.

તમે જે વિકલ્પોને વિશે વિચારી રહ્યા છો. તે કયા પ્રકારનાં વિકલ્પ છે ?

એના માટે જવાબદાર કોને માનવામાં આવશે ?

તમે રહો કે ન રહો, તમારા બાળકોનાં નામ આગળ પિતાનું નામ તમારું જ લખવામાં આવશે. તો તમે રહો કે ન રહો, પિતાની જવાબદારી તમારે જ નિભાવવી પડશે. શું તમે એ બધી જવાબદારીને પુરી કરવા માટે પર્યાપ્ત આર્થિક આયોજન કર્યું છે ?

શું તમે માનો છો કે જીવનમાં દરેક વખતે જેવું તમે વિચારો છો એવું જ થાય છે ?

શું તમને લાગે છે કે સમય રહેતા જો આયોજન કરી લેવામાં આવે તો વાસ્તવિક જરૂરીયાતનાં સમયે સમસ્યા થોડી ઓછી થશે ? અને વળી ?

શું તમે મને આના વિશે વધારે વિસ્તારથી બતાવશો ?

અન્ય : હું આ વિષયમાં આનાથી વધારે સમજવા આનાથી વધારે સમજવા માગું છું ? આનાથી તમારો શું મતલબ છે ?

શું આનાથી અતિરિક્ત અન્ય કોઇ કારણ છે આને પસંદ કરવાનું ?

આ તમારા માટે મહત્વપુર્ણ કેમ છે ?

આનાથી વધારે મહત્વપુર્ણ બીજું શું હોઇ શકે છે ?

તમે આને માટે કયા (કદમ) પગલા લઈ રહ્યા છો ? આ વિષયમાં તમે ભુતકાળમાં કયા પગલાં ઉઠાવ્યા હતા ?

શું તમને વર્તમાન ચાલી રહેલા નવા પ્રકારનાં રુજાન તથા ટેકનીકલી ? સુવિધાઓ વિશે પર્યાપ્ત જાણકારી છે ?

તમારા વર્તમાન જીવન વીમા સલાહકાર કે વિત્તીય સલાહકારની યોગ્યતાઓ કઈ છે ?

શું એવું કાંઇક છે જેને હું સમાવેશ કરવાનું ભુલી ગયો છું કે રહી ગયું છે ?

શું તમે આના વિશે મને આનાથી વધારે વિસ્તારથી (બતાવી શકો છો ?)

શું તમારી પાસે આ સ્થિતિમાંથી બહાર નીકળવાનો કોઈ રસ્તો છે ?
શું આ રસ્તો બધી દ્રષ્ટિએ લાભદાયક છે ?

શું તમને લાગે છે કે આજ એવું અંતિમ રસ્તો છે. આનાથી સારો રસ્તો હોઇ જ નથી શકતો ?

શું આ વિષયમાં આપણે થોડીવાર વાત કરી શકીએ છીએ ?

શું હું બરાબર સમજયો છું કે, તમારા માટે બધાથી મહત્વપુર્ણ વાત..... છે ?

પાછલા દસ વર્ષમાં તમારી પારિવારીક આર્થિક તથા સ્વાસ્થ્ય સંબંધી પરિસ્થિતિઓમાં કયા કયા બદલાવ આવ્યા છે. આ બદલાવોની પાછળ મુળભુત કારણ શું છે ? (આ પરિવર્તનની પાછળ મુળભુત કારણ કયું છે ?)

આવનારા દસ કે વીસ વરસોમાં તમે આ બધા ક્ષેત્રોમાં કયા બદલાવોની સંભાવના જોઈ શકો છો ?

તમારી આ અભિપ્રાય પાછળ શું કારણ છે ?

તમે સામાન્યરૂપે આગળ કેટલા સમય સુધીની યોજના બનાવો છો કે બનાવવાનાં વિશ્વાસ કરો છો ?

તમારી આગળનાં દસ, વીસ કે એનાથી વધારે વરસો માટે શું યોજનાઓ છે ?

આ યોજનાઓ પાછળનાં દસ, વીસ અથવા તેનાથી વધારે વર્ષોની યોજનાઓ તથા પરિણામોથી ભિન્ન કેમ છે ?

શું આજ એવી જ સ્થિતિ છે. જેવું પાછલા દસ કે વીસ વરસમાં તમે યોજના ઓ બનાવતી સમયે વિચાર્યું હતું ?

શું પરિસ્થિતિઓમાં પરિવર્તન કે બદલાવ થવાની સંભાવનાનું તમે ધ્યાન રાખ્યું હતું ?

શું આજ તમારી આર્થિક યોજનાઓનું પરિણામ એ જ છે. જે તમે યોજના બનાવતી સમયે વિચાર્યું હતું ?

તમારા હિસાબે ત્રુટી કયાં રહી ગઈ ? તમારા હિસાબે શું બરાબર રહ્યુ ? કઈ વાતો તમારા નિયંત્રણમાં ન હતી ? કઈ વાતો તમારા નિયંત્રણમાં હતી, પરંતુ ધ્યાનમાં જ ન આવી ?

આગળ આવનારી જરૂરીયાતોને પુરી કરવા માટે બનાવવામાં આવેલી યોજનામાં કઈ વાતો તમારા નિયંત્રણમાં નથી ?

આગળ આવનારી જરૂરીયાતોને પુરી કરવા માટે બનાવવામાં આવેલી યોજનામાં કઈ વાતો તમારા નિયંત્રણમાં છે?

તમારી યોજનાઓની સફળતામાં શું અવરોધ આવી શકે છે ?

પાછલા કેટલાક વરસોમાં નિવેશનાં સાધનોનાં (પ્રતિફલ) લાભમાં (લાભ ઓછો) થયો છે.

અથવા અનિશ્ચિતતા વધી છે ? આ બંન્નેની તમારી વિત્તીય યોજનાઓ પર શું અસર થઈ છે ?

તમે નકારાત્મક અસરથી બચવા માટે શું ઉપાય કરી રહ્યા છો ?

તમે ભવિષ્યમાં નકારાત્મક અસરથી બચવા માટે કઈ યોજના બનાવી રહ્યા છો ?

તમારી વર્તમાન આર્થિક નિર્ણયોની ભવિષ્યમાં તમારા પારિવારીક, વ્યવસાયિક તથા વ્યક્તિગત જીવન તથા સ્વાસ્થ્ય પર કેવી અસર પડશે ?

અત્યારે (પગલા ન ભરવાથી) કે નિર્ણય લેવા કે નિર્ણય ટાળવાનું શું પરિણામ આવી શકે ?

જીવનમાં અણગામી ઘટનાઓ થવાની સ્થિતિમાં થવાવાળા,

આર્થિક નુકશાનથી બચવા માટે કે પુરા કરવા માટે કઈ યોજનાઓ બનાવી છે ?

તમારા અનુસાર "સારા રીટર્ન" ની પરિભાષા શું છે ? અથવા તમારા હિસાબે "કેટલું" રીટર્ન "સારુ" રીટર્ન હોય છે ?

તમારા અનુસાર કોઇપણ વ્યક્તિનું કેટલો જીવન વીમા હોવું જોઇએ ? શાં માટે ?

તમારે અનુસાર જીવનમાં વિત્તીય જરૂરીયાતો કે ઇચ્છાઓનું સાચો ક્રમ કેવો હોવો જોઈએ ? (સહી ક્રમ શું હોય ?)

બાળકોની ઉચ્ચ શિક્ષણ
બાળકોનાં વિવાહ
સંપત્તિ એકઠી કરવી (સંપત્તિ અર્જિત કરવી)
અતિ દીર્ઘ જીવન
અપંગતા
અકાળ મૃત્યુ

તમારા અનુસાર વિત્તીય યોજનાઓનાં લાભનો સાચો ક્રમ કેવો હોવો જોઇએ ?

. . . .
. . . .
. . . .
. . . .
. . . .

તમારા અનુસાર કોઇપણ વિત્તીય યોજનામાં નિવેશ કરવા પહેલા કયા કયા પહલુ કઈ કઈ વાતો પર ધ્યાન આપવું જોઇએ ? અથવા તમે કોઇપણ વિત્તીય નિવેશ કરવાનો નિર્ણય કઈ વાતોને ધ્યાનમાં રાખીને કરો છો ?

ધનની સુરક્ષા
વધારે લાભ
તરલતા
સમય
ધનની માત્રા
વિષયમાં નિપુણતા

તમારા હિસાબે તમારી મુખ્ય જરૂરીયાતો કઈ છે ? આ તમારા માટે વ્યક્તિગતરૂપે કેટલી મહત્વપુર્ણ છે ?

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

૬

જરૂરીયાતોનું વિશ્લેષણ કરવું એટલે નીડ એનાલીસીસ.

જીવન વીમાનાં સંદર્ભમાં સામાન્યરૂપે કોઇપણ વ્યક્તિની જરૂરીયાતો મુખ્યરૂપે ત્રણ પ્રકારની હોય છે.

સુરક્ષા જરૂરીયાત એટલે સિકયુરીટી નીડ બચત જરૂરીયાતો એટલે સેવિંગ નીડ તથા સેવા નિવૃતિ જરૂરીયાતો એટલે રિટાયરમેન્ટ નીડ.

આ ચરણમાં હું (પોતાને) કેટલાક પ્રશ્ન કરવાનું (જરૂરી માનું છું)

શું હું જરૂરીયાતોને સારી રીતે સમજી શક્યો છું ?

શું મેં મારા દ્વારા જરૂરીયાતોને સમજીને પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકથી બીજીવાર પુષ્ટિ કરી છે.

શું મને ખબર છે કે, કઈ જરૂરીયાત માટે કયા પ્રકારનાં જીવન વીમા ઉત્પાદ આપવો જોઇએ ?

હું સમાધાન બનાવતી સમયે મારા ફાયદાને વિશે વિચારું છું કે, પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકનાં ફાયદા વિશે ?

શું મેં સમાધાન બનાવતી સમયે, પહેલાથી કરેલા બધા પ્રકારનાં નિવેશો, બચત તથા વીમાને ધ્યાનમાં રાખ્યું છે ?

શું મેં ગ્રાહકોની જરૂરીયાતોને વધુ મધ્ય તથા દીર્ઘકાલીન પ્રકારમાં વિભાજીત કર્યા છે ?
શું હું મારા બધા ઉત્પાદોને વિશે સારી રીતે જાણું છું ?

શું મારે જરૂરીયાતોનાં વિશ્લેષણ માટે મારા ઉપરી અધિકારીઓની મદદ લેવાની જરૂરીયાત છે ?

શું હું આ જાણું છું કે, પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહકની બધી જરૂરીયાતો માત્ર જીવન વીમાથી પુરી નથી થઇ શકતી અને એને જરૂરીયાતોનાં પ્રકારનાં આધારે અન્ય જગ્યાઓ પર પણ નિવેશ કરવું જોઇએ ?

શું મેં "બધુ હું જ કરી દઉં" અથવા "પુરા રૂપિયા જીવન વીમામાં જ રોકાવી દઉં" ની લાલચ પર નિયંત્રણ કરી લીધું છે ?

૭

સમાધાન પ્રસ્તુત કરવું.

સોલ્યુશન પ્રોવાઈડીંગ પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક દ્વારા મળેલી જાણકારીનાં આધાર પર બનાવેલ સમાધાનને જયારે હું સમજાવી દઉં છું ત્યારે આ કેટલાંક પ્રશ્ન પુછી શકું છું.

મારા સમાધાનમાં કઈ વાત બધાથી સારી લાગી ?

શું તમારી પાસે આ સ્થિતિમાંથી બહાર નીકળવાનો કોઈ બીજો રસ્તો છે ?

શું આ રસ્તો બધા દ્રષ્ટિકોણથી લાભદાયક છે ?

શું તમને લાગે છે કે, આજ એક અંતિમ રસ્તો છે. તથા આનાથી વધારે સારો રસ્તો હોઇ જ ન શકે ?

આપત્તિઓ, શંકાઓ અથવા સમસ્યાઓને દુર કરવી.

મુલાકાત માટે સમય (લેવા) માટે પ્રથમ વાર સંપર્ક કરવા માટે અથવા સમાધાન પ્રસ્તુત કરીને ચેક માંગવા સમયે ઓબ્જેકશન હેન્ડલીંગ.

ભલે મેં કેટલુંય સટીક સમાધાન પ્રસ્તુત કર્યું હોય. આ મનુષ્યનો સ્વભાવિક ગુણ જ છે કે તે બીજાની વાત પર આપત્તિ કરે જ છે. ખાસ કરીને સેલ્સ કોલમાં આનું ચતુરાઈથી નિવારણ કરવું. બધુ જ આવશ્યક છે. મારા આજસુધીનો અનુભવ છે કે, પ્રશ્ન પુછવાની કળા બધાથી વધારે આ ચરણમાં કામ આવે છે.

એ કયા કથા કારણો છે જે તમને નિર્ણય લેવામાં રોકી રહ્યા છે ?

હું તમને વચન આપું છું કે હું તમારી બધી ચિંતાઓનું તમારી સો ટકા સંતોષ થાય તેવો જવાબ આપીશ. તો તમે વચન આપો છો કે, આજ નિર્ણય લેશો ?
જો નહીં તો એ કઇ વાતો છે. જે તમને તમારી આ બધી સમસ્યાઓનાં સમાધાન થાય તો પણ તમને નિર્ણય લેવાને માટે રોકી રહી છે ?

વળી ? તમે આજ પોલિસી શાં માટે ખરીદવા ઇચ્છો છો ?

તમે કઈ વાતોને આધારે તમારો વીમો કે વિત્તીય સલાહકાર પસંદ કરો છો ?

શું હું તમને નિવેદન કરી શકું છું કે, તમારા વર્તમાન વીમા અથવા વિત્તીય સલાહકારનાં બતાવેલા સમાધાન પર અંતિમ નિર્ણય લેતા પહેલા એકવાર અવશ્ય મને મારી વાત કહેવાનો મોકો આપો ?
મને મારી વાત કહેવાનો અવસર આપો ?

નુકશાન થાય તો પછી માત્ર તમારા સલાહકાર કે મારી ભુલ કેમ થઈ ?

જો હું તમારી બધી સમસ્યાઓ કે ચિંતાઓનું સો ટકા સંતોષકારક જવાબ આપું તો શું તમે આપણી મુલાકાતથી નિવેશને વિશે નિર્ણય કરશો ?

શું તમે કોઇ એવા સલાહકારને જાણો છો, માત્ર એની પાસે બધા સુંદર ઉપાય હોય ?

આ પોલિસીથી તમને શું લાભ થશે ? મારા બતાવેલા સમાધાનને સ્વીકાર કરવામાં કઈ ચુનૌતીઓ આવી શકે છે ? અથવા મારા બતાવેલા સમાધાનને અસ્વીકાર કરવાની સ્થિતિમાં કઈ ચુનૌતીઓ આવી શકે છે ?

તમને કઈ કઈ ચિંતાઓ છે ?
શું તમને લાગ છે કે, તમારી જરૂરીયાતોને માટે કરવામાં આવેલી વિત્તીય યોજનાઓનું સમય સમય પર પુનઃમુલ્યાંકન કરવાની આવશ્યકતા હોય છે ?

તમને શું લાગે છે ? તમારા સી. એ. આ વિષય પર શું સલાહ આપશે ?

તમારા મિત્રો કે સહકર્મિયોની પાસે એમની વાતનું શું પ્રમાણ છે ?

તમારા હિસાબે હવે તમને શું કરવું જોઇએ ?

શું તમારા મિત્ર, સહકર્મી કે સી. એ. આ લખી આપવા તૈયાર છે કે, તમને કોઈ બીજા જીવન વીમાની જરૂરીયાત નથી અને જો જરૂરીયાત પડશે તો તે તમને અથવા તમારા પરિવારને આવશ્યક આર્થિક સહાયતા કરશે કેમ કે, એમણે તમને જીવન વીમા લેવાની મનાઈ કરી હતી ?

શું તમને લાગે છે કે, બસ આજ એક સાચી રીત છે ?

શું તમને લાગે છે કે, આનાથી સાચું બીજું કોઈ સમાધાન હોઇ જ ન શકે ?

શું આ સંભવ છે કે, આનાથી સારું પણ કોઈ સમાધાન હોઈ શકે છે ?

તમને એમ કેમ લાગે છે કે, આનાથી સારું બીજું કોઇ સમાધાન હોઈ જ ન શકે ?

શું આના સિવાય બીજી કોઈ વાતો છે ? પણ કોઇ બીજી વાતો છે. જે તમને આજ નિર્ણય લેવાને માટે રોકી રહી છે ?

તમને શું લાગે છે ?

આના વિશે તમારો શું વિચાર છે ?

આના વિશે તમારું શું કહેવું છે ?

આના વિશે તમારો શું અનુભવ છે ?

શું આના વિશે તમારા મનમાં કોઇ પ્રશ્ન છે ?

તમારા આ નિર્ણયનું શું કારણ છે ?

શું તમે એને વિશે મને વધારે વિસ્તારથી બતાવી શકશો ?

શું આના સિવાય બીજી કોઈ આપત્તિ છે ?

શું તમારી પાસે આ સ્થિતિમાંથી બાહર નીકળવાનો કોઈ બીજો રસ્તો છે ?
શું આ રસ્તો બધી દ્રષ્ટિએ (દ્રષ્ટિકોણ) થી લાભદાયક છે ?

શું તમને લાગે છે કે, આજ એક અંતિમ રસ્તો છે ? તથા બીજો કોઈ આનાથી સારો રસ્તો હોઇ જ ન શકે ?

શું આ વિષયમાં આપણે થોડીવારમાં વાત કરી શકીએ છીએ?
શું તમે માનો છો કે પરિસ્થિતિઓ હંમેશા એક જેવી જ રહે છે?

શું તમે માનો છો કે પરિસ્થિતિઓ કયારે પણ બદલી શકે છે?

શું તમે આવી બદલાયેલી સ્થિતિમાં ધનની જરૂરીયાતને માટે તૈયાર છો ?

શું તમે જીવનનાં બધા નિર્ણય માત્ર આર્થિક ફાયદાને ધ્યાનમાં રાખીને જ કરો છો ?

શું જીવનમાં બધા નિર્ણય માત્ર આર્થિક ફાયદાને ધ્યાનમાં રાખીને જ કરવા જોઈએ ?

શું જીવનમાં ડાયરેકટ સીધો ફાયદો જ બધું જ હોય છે ?

શું પરિવારની જવાબદારીઓ બધું (સીમિત સમય સુધી જ હોય છે ?)

જો પરિવાર પ્રત્યેની જવાબદારીઓ (લાબાગાળાની) છે તો એને પુરી કરવા માટે (સીમિત સમય) નું સમાધાન કે નિર્ણય સહી છે ?

શું લાંબાગાળાની આવશ્યકતાઓને લઘુ અવધિનાં ઉત્પાદથી પુરી કરી શકાય છે ?

શું તમને લાગે છે કે જીવનમાં સારા સમય પર સારી સલાહનાં આધાર પર સારો નિર્ણય લીધા હોત તો, આજ આર્થિક સ્થિતિઓ ભિન્ન અલગ હોતી ?

શું તમે કયારેય બીજાની સલાહ માત્ર એટલા માટે માની છે કે તેઓ તમારા મિત્ર અથવા સંબંધી છે ? પછી ભલે નુકશાન જ કેમ ન ઉઠાવવું પડે ?

શું તમે તમારા મિત્ર, સંબંધી અથવા સી. એ. ની વાત માત્ર એટલા માટે માનવા તૈયાર થશો કેમકે, તમે એને ના નથી પાડી શકતા ? પછી ભલે નુકશાન જ કેમ ન ઉઠાવવું પડે ?

શું એ નુકશાનની ભરપાઇ એ લોકોએ કરી છે. જેઓ એ તમને સલાહ આપી હતી ?

તમારા પુર્વ સલાહકાર દ્વારા આપેલી સલાહોમાંથી કેટલી સલાહ તમે માની છે ?

તમારા પુર્વ સલાહકાર દ્વારા આપેલી સલાહોનું પરિણામ શું આવ્યું ?

તમારા પુર્વ સલાહકારોની વાત માનવાને કારણે અત્યારે કઇ (કઇ મુશ્કેલીઓ આવી રહી છે ?)

તમારા પુર્વ સલાહકારો દ્વારા આપેલી કઈ સલાહ ન માનવાનો પસ્તાવો છે ?

તમારા પુર્વ આર્થિક નિર્ણયોનું વર્તમાનમાં તમારા પારિવારીક, વ્યવસાયિક તથા વ્યક્તિગત જીવન તથા સ્વાસ્થ્ય પર કેવી અસર પડી રહી છે ?

તમારે અનુસાર એવું આદર્શ વિત્તીય યોજનામાં શું વિશેષતા હોય છે ? શું ખાસિયત હોય છે ? આવું બીજે કયાં હોય છે. આવું બીજે કયાં હોય છે ?

શું આ વાતો તમને લેખિતમાં આપવા તૈયાર છે ?

શું આ સંભવ છે કે, જીવનમાં બધું એવું જ હોય જેવું અમે ઇચ્છીએ છીએ ?

મારા બતાવેલાસમાધાનને અત્યારે અમલ કરવામાં કોઈ મુશ્કેલીઓ આવી રહી છે ?

તમારા અનુસાર "સારું રીટર્ન" ની પરિભાષા શું છે ? અથવા તમારા હિસાબે "કેટલું" રીટર્ન "સારું" રીટર્ન હોય છે?

તમારા અનુસાર કોઇપણ વ્યક્તિનું કેટલું જીવન વીમા હોવું જોઇએ ? શાં માટે ?

આમાં અને એમનામાં શું સમાનતાઓ છે ?

આમાં અને એમનામાં શું ભિન્નતાઓ છે ? આને પસંદ કરવામાં અને ન કરવામાં શું કારણ છે ?

તમે આ વિષયમાં કેટલા આશ્વસ્ત છો ? તમે આ વિષયમાં કેટલા સંતુષ્ટ કે આસાવાન છો ?

આ દાવાની સત્યતા તપાસવા માટે કયા તથ્ય ઉપલબ્ધ છે ? અથવા તમારા વર્તમાન સલાહકાર દ્વારા ઉપલબ્ધ છે. કરાવેલા છે ?

શું કોઇપણ વ્યક્તિ, જે તમારી શુભચિંતક છે. તે તમને પર્યાપ્ત જીવન વીમા ન લેવાની સલાહ આપીને તમારા પરિવારને આર્થિકરૂપથી અસુરક્ષિત કરવાની સલાહ આપી શકે છે ? અને જો તે એવી સલાહ આપે છે તો શું વાસ્તવમાં (હકીકત) માં તે તમારો શુભચિંતક છે ?

કીડી તથા ખિસકોલી ગર્મીની પુરી સીઝનમાં મોસમમાં ખાવાનું એકઠું કરતી રહે છે. જેથી તેઓ આવનારી વર્ષાઋતુમાં ભુખી ન રહે. શું તમે સારા સમયમાં આવનારા ખરાબ સમય માટે તૈયારી કરવી અથવા બચત કરવી ખોટી છે.

આ સારી વાત છે કે, તમારી પાસે પહેલાથી જ એક સલાહકાર છે, પણ શું એક વળી બીજા વિશેષજ્ઞની સલાહ લેવામાં કોઇ નુકશાન છે ?
શું તમે કયારે કોઇ ડોકટર પાસેથી 'સેકન્ડ ઓપિનિયન" લીધો છે ? કેમ ? શું તમે પહેલીવાર કોઇ બેકાર ડોકટરની પાસે ગયા હતા ?

સરકાર દ્વારા આપવામાં આવતી રાહતની સીમાનું તમારા બાળકોની ઉચ્ચશિક્ષા માટે શું સંબંધ છે ?

સરકાર દ્વારા અપાતી કર રાહતની સીમાની તમારા બાળકોનાં વિવાહ ખર્ચની જરૂરીયાતની સાથે શું સંબંધ છે?

સરકાર દ્વારા આપવામાં આવતી રાહત સીમાનો, તમારા રીટાયરમેન્ટનાં સમયે પડવાવાળી ધનની જરૂરીયાતને સાથે શું સંબંધ છે ?

શું ફેસબુક, વોટ્સઅપ કે પાનની દુકાન પર વર્લ્ડ ઇકોનોમી પર જ્ઞાન આપવાવાળા "રાય બહાદુરો" ની અસત્યાપિત વાતોનાં આધાર પર તમારા જીવનની આર્થિક યોજનાઓને વિશે નિર્ણય લેવો સમજદારીભર્યું છે ?

પાછલા નિર્ણય પર તમારું બહુ નુકશાન થયું. તે નુકશાન માત્ર તમને જ થયું કે દેશમાંએ બધાને થયું જેઓએ આ નિર્ણય લીધો હતો ? જો બધાને નુકશાન થયું તો પછી માત્ર તમારા સલાહકાર કે મારી ભુલ કેવી રીતે થઇ ?

૯

સમાપન કરવું એટલે કલોઝીંગ

હવે જયારે બધી આપત્તિયોને દુર કરી દીધી છે, તો પણ સંભવ પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક નિર્ણય લેવામાં મોડું કરે.

તો આ ચરણમાં એક વળી, પ્રયાસ કરીને નિર્ણય લેવા માટે પ્રેરિત કરી શકાય છે.

શું તમે વધારે વિશ્વાસ માટે મારી કંપનીનાં ઉચ્ચ અધિકારીઓને મળવા માંગો છો ?

જો તમે આ પોલિસીને લેવાનો નિર્ણય કરો છો તો, તમારા હિસાબે આ તમારા માટે કેવી રીતે લાભદાયક સાબિત થશે ?

તમારા હિસાબે એ કઈ જરૂરીયાતો છે, જેને આ પોલિસી દ્વારા પુરી કરી શકાશે ? (પુરી કરી શકશો ?)

આ પોલિસીથી તમને શું લાભ થશે ?

તમે તમારી વર્તમાન આર્થિક સ્થિતિની તુલનામાં ભવિષ્યમાં શું (બદલાવ) પરિવર્તન જોવા માંગો છો ?

તમારી આર્થિક ચુનોતીયોને (પડકાર) ને ખરા સમય પર સમજીને એના સમાધાનને માટે જરૂરી પગલા ન ઉઠાવવાથી શું જોખમ થઈ શકે છે ?

શું તમે એ જોખમોને સહન કરવાની સ્થિતિમાં છો ?

જો તમે મારા બતાવેલા સમાધાનથી સહમત છો તથા એના પર અમલ કરવાનો અપનાવવાનો નિર્ણય કરો છો તો આ કયારે શરૂ કરશો ?

અંતિમ નિર્ણય કોણ લેશે ?

શું નિર્ણયની પ્રક્રિયામાં તમારા સી. એ. પણ સામિલ થશે ?

તમને અંતિમ નિર્ણય લેવામાં કેટલો સમય લાગશે ? આ જરૂરીયાતને પુરી કરવા માટે આવશ્યક ધનની વ્યવસ્થા કરવી પડશે કે પહેલાથી તમારી પાસે છે ?
હું આ વિષયમાં તમારી શું મદદ કરી શકું છું ? ત્યારે નિર્ણય લેવામાં કઈ કઈ બાધાઓ આવી શકે છે ?

કોઈ બીજા વિકલ્પ પસંદ કરવામાં તમે કયા માપદંડ અપનાવશો ?

તમને બીજા કયા વિષયમાં વધારે જાણકારી જોઇએ ?
તમે મારી પાસે કેટલા જલ્દી જવાબ કે સંપર્કની આશા રાખો છો ?

જો તમે મારા બતાવેલા તથા સમાધાન પર અમલ કરો છો તો તમને કઈ વાતનો સંતોષ થશે ?

તમારા અત્યાર સુધી કરેલા નિવેશ કઈ સ્થિતિમાં છે ?

તમે કયા પ્રકારનું સમાધાન શોધી રહ્યા છો ?

તમારા હિસાબે, ભવિષ્યમાં છોટી અવધિ, મધ્યમ અવધિ તથા દીર્ઘ અવધિ શું છે ?

આના વિશે તમારા શું વિચાર છે ?
તમારા હિસાબે હવે શું કરવું જોઇએ ?

આપણે જે કાંઇ હમણાં ચર્ચા કરી એને તમે કઈ રીતે લાગુ કરવાનું વિચારી રહ્યા છો ?

આના માટે કોણ જવાબદાર ઠહેરાશે? આના માટે કોને જવાબદાર માનવામાં આવશે ?

જે લોકો તમને સલાહ આપી રહ્યા છે. એની પાસે શું એમની વાતના પક્ષમાં પર્યાપ્ત સબુત છે ?

શું તમે તમારા મિત્ર, સહકર્મી સલાહ પણ લો છો ? શું તમારા મિત્ર, સહકર્મી કે સી. એ. જીવન વીમાના વિષયમાં વિશેષજ્ઞ તથા સલાહ આપવા માટે ઉપયુક્ત વ્યક્તિ છે ?

તમારા હિસાબે કોની સલાહ લેવી જોઇએ ? મિત્ર, સહકર્મી કે સી. એ. ની અથવા કોઈ વિષયનાં વિશેષજ્ઞ નિષ્ણાંત જાણકાર વ્યક્તિની ?

"જેટલી જરૂરીયાત છે એટલું" અથવા "જેટલું લઈ શકાય એટલું" આ બંન્નેમાંથી કેટલા જીવન વીમા હોવા જોઈએ ?

શું તમે આવી સ્થિતિથી ખુશ છો ?

શું તમે આમાંથી બહાર નીકળવા માંગો છો ?
શું તમારા પાસે કોઈ બીજો ઉપાય છે ?

મારી પાસે એક ઉપાય છે.

શું તમે જાણવા ઇચ્છો છો ? શું તમને લાગે છે કે, જલ્દી નિર્ણય લેવાથી નુકશાન છે ?

શું તમને લાગે છે કે, નિર્ણય લેવામાં મોડું કરવાથી ફાયદો છે ?

તમારા હિસાબે આમાં મોડું કરવાથી તમારા હિસાબે મોડેથી શરૂ કરવામાં શું ફાયદો છે ?

નિર્ણયમાં વિલંબ કરીને મોડેથી શરૂ કરવામાં શું ફાયદો છે ?
શું આના વિશે તમારા મનમાં કોઈ પ્રશ્ન છે ?

શું તમને લાગે છે કે, નાની જ ખરી પણ, શરૂઆત જલ્દી કરી દેવી જોઈએ ?

તમને સમાધાન “અ” વધારે સારું લાગ્યું કે “બ” ?

શું આ તમારા મનમાં પણ ચાલી રહ્યું હતું ?

શું આ પર્યાપ્ત છે ?

શું આ (ઉચિત) યોગ્ય છે ?

શું આ તમારા માટે અર્થપૂર્ણ છે ?

શું આપણે સાચી દિશામાં જઈ રહ્યા છીએ ?

તમારું બજેટ .... છે. શું આ બરાબર છે ?

તમારી નિણય લેવાની પ્રકિયા ....છે.

છે ને?

અંતિમ નિર્ણય તમે જ લેશો સાચું છે?

શું એવું કાંઇક છે, જેને હું ઉમેરવાનું કરવાનું ભુલી ગયો છું કે રહી ગયું ?

શું તમારી પાસે આ સ્થિતિમાંથી બહાર નીકળવાનો કોઇ બીજો રસ્તો છે ?

શું આ રસ્તો બધા દ્રષ્ટિકોણથી લાભદાયક છે ?

શું તમને લાગે છે કે, આજ એક અંતિમ રસ્તો છે તથા આનાથી વધારે સારો રસ્તો હોઇ જ ન શકે ?

શું હું સાચું સમજયો છું કે, તમારા માટે બધાથી મહત્વપુર્ણ વાત.............. છે ?

શું તમે માનો છો કે, પરિસ્થિતિઓ હંમેશા એક જેવી જ રહે છે ?

શું તમને લાગે છે કે, જીવનમાં સાચા સમય પર, સાચી સલાહનાં આધાર પર, સાચો નિર્ણય લીધા હોત તો, આજ આર્થિક સ્થિતિઓ ભિન્ન હોતી ?
શું તમે માનો છો કે, વિકટમાં વિકટ પરિસ્થિતિમાં પણ જો પર્યાપ્ત ધન હાથમાં હોય તો મનોબળ બનેલું રહે છે ?

વિકટ પરિસ્થિતિઓમાં તમારા પરિવારનું મનોબળ બનાવી રાખવા માટે, તમે કઈ વિત્તીય યોજનાઓ બનાવી છે ?

શું હું તે જોઇ શકું છું ?

પરિવારની આર્થિક સુરક્ષાને માટે બનાવવામાં આવેલી વિત્તીય યોજનાઓ, તમારી પ્રાથમિકતાઓમાં કયા ક્રમમાં છે. આ પ્રકારનાં નિર્ણયો લેવાની તમારી કેવી પ્રક્રિયા છે ?

તમે, સામાન્યરૂપે બીજા કોની કોની પાસેથી સલાહ લો છો ?
શું તમે કયારે જોયું કે સાંભળ્યું છે કે, કોઇના મૃત્યુ બાદ એના પરિવારની આર્થિક સ્થિતિ બહુ વધારે ખરાબ થઈ ગઈ હોય અને આખો પરિવાર મુશ્કેલીથી જીવન વિતાવી રહ્યો હોય ? તમારા હિસાબે એ પરિવારનાં મુખિયાને એવું શું કરવું જોઇતું હતું. જેથી એના પછી પરિવારની આવી સ્થિતિ ન થાય ?

તમને શું લાગે છે એ વ્યક્તિથી કોઇપણ જીવન વીમા સલાહકારે પુરા જીવનમાં સંપર્ક જ નહીં કર્યો હોય ?

જો સંપર્ક કર્યો હશે તો એના બાદ પરિવારની સ્થિતિને જોઇને તમને શું લાગે છે કે, એણે જીવન વીમા સલાહકારને શું જવાબ આપ્યો હશે ?

શું એણે જીવન વીમા સલાહકારને ના પાડીને એવું સમજદારીભર્યું કાર્ય કર્યું હતું ?

વધારે સંભાવના છે કે, "રીટર્ન ઓછું છે" કહીને એણે જીવન વીમા લેવા માટે ના પાડી દીધી હશે. "શું રીટર્ન" ને જ જીવનનાં બધા નિર્ણયોનું એકમાત્ર આધાર બનાવવું, સાચો વિચાર સાબિત થયો છે ?

ઘણીવાર નિર્ણય સાચો છે કે ખોટો છે એ સમય આવે ત્યારે જ ખબર પડે છે. પણ શું આવા નિર્ણય, સમય પર છોડી દેવું સાચી રણનીતિ છે . જેની કિંમત પરિવારને ચુકવવી પડે અને આવી સ્થિતિ સુધારવાને માટે તમે છો જ નહીં ?

તમારા અનુસાર આવા વિચારનું શું શું કારણ હોય છે ?

તમારા અનુસાર આવા વિચારની શરૂઆત કેવી રીતે થઈ હશે ?

આ બધી વાતોમાં કઈ વાતો છે, જે બધાથી વધારે મહત્વપુર્ણ છે ?

શું જીવનમાં આર્થિક સુરક્ષાથી વધારે મહત્વપુર્ણ બીજું કાંઈ હોઈ શકે છે ?

જો જેવું બતાવવામાં આવ્યું છે અથવા જેવું તમે વિચારો છો, એવું ન થયું તો શું થશે ?
જો જેવું બતાવ્યું છે અથવા જેવું તમે વિચારો છો એનાથી વધારે કે ઓછું થયું તો તમે શું કરશો ?

તમારી વૈકલ્પિક યોજના શું છે ? એમાં અમને શું શીખવાનું મળે છે ? આમાં બીજો શું સુધારો કરી શકાય છે ?
જો એમાં આ બીજું ઉમેરી દઈએ તો શું નુકશાન છે ? જો એમાં આ બીજું જોડી દઈએ તો શું લાભ છે ?

શું કોઇપણ જગ્યાએ આ લખ્યું છે કે, પર્યાપ્ત જીવન વીમા લઈને પરિવારને આર્થિકરૂપથી સુરક્ષિત કરવું ખોટું છે ?

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

શું કોઇ પણ વ્યકિત જે તમારી શુભચિંતક છે. તે તમને પર્યાપ્ત જીવન વીમા ન લેવાની સલાહ આપીને ,તમારા પરિવારને આર્થિક રુપ થી અસુરક્ષિત કરવાની સલાહ આપી શકે છે અને જો તે આવી સલાહ આપે છે,તો શું હકીકતમાં તે તમારો શુભચિંતક છે?

"કીડી તથા ખિસકોલી આખી ગરમીની સિજનમાં ખાવાનું ભેગું કરતી રહે છે. તેથી તે આવનારા વરસાદનાં સમયમાં ભુખી ન રહે. શું તમે તમારા સારા સમયમાં આવનારા ખરાબ સમય માટે તૈયારી કરવી. અથવા બચત કરવાનું ખોટું છે ?

તમને અમારા પ્રોડકટમાં શું પસંદ આવ્યું ?

શું ફેસબુક, વોટ્સ એપ કે પાનની દુકાન પર વર્લ્ડ ઇકોનોમી પર જ્ઞાન આપવાવાળા "રાય બહાદુરો" ની અસત્યાપિત વાતો પર અસત્ય વાતોના આધાર પર તમારા જીવનની આર્થિક યોજનાઓને વિશે નિર્ણય લેવો સમજદારીવાળું પગલું છે ?

૧૦

અનુશંસા કરવી (પ્રાપ્ત કરવી) એટલે રેકમંડેશન

દસકો પહેલા રેફરન્સ માંગવું સેલ્સ પ્રોસેસનું એક અભિન્ન અંગ રહ્યું છે, પણ મેં આ અનુભવ કર્યો છે કે, હંમેશા લોકો રેફરન્સ દેવાની ના પાડી દે છે. સંકોચાય છે અથવા બહુ જોર દેવાથી આપી પણ દે છે, પણ કહે છે કે, નામ મારું નામ ન લેજો.
શું આ સાચી રીત છે ? કમ સે કમ આ સ્થિતિમાં તો અસરહીન જ છે.

મેં જોયું છે કે, જો રેફરન્સ માંગવાની જરૂરીયાત પડી રહી છે. એનો અર્થ એ છે કે, મેં પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની સાથે એવું કાંઇ જ નથી કર્યું કે, તે પોતે મારા વિશે બીજા સાથે વાત કરવા માટે પ્રેરિત થાય.

મનુષ્યનો સ્વભાવ છે કે, તે સારાને સારા તથા ખરાબને બહુ ખરાબ કહે છે અને વળી, જો તે મારા વિશે લોકોને નથી બતાવી રહ્યો એનો અર્થ મારે આત્મ ચિંતન કરવાની બહુ આવશ્યકતા છે.

"ફેમીલી ફર્સ્ટ ડાયરી" નો પ્રયોગ કરીને મેં જોયું છે કે, પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક ખુશી ખુશી મને બીજાઓ સાથેની મુલાકાત માટે તૈયાર થઈ જાય છે. શા માટે ? કેમ કે, એને ખબર છે કે, હું એ લોકોને પણ ફેમિલી ફર્સ્ટ ડાયરી આપીશ અને આવા શ્રેષ્ઠ ઉપહાર અપાવવાને માટે એ લોકો મારા પ્રોસ્પેકટનાં આભારી થશે.

કોઇપણ પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક એક પ્રોફેશનલ જીવન વીમા સલાહકારને પોતાના મિત્ર તથા સંબંધીઓથી મળાવવમાં કયારે સંકોચ નથી કરતો હા એ ઝોલા છાપ એજન્ટને જરૂર દુર રાખે છે. પોતાનાથી અને સંબંધીઓથી.

મેં નિર્ણય કર્યો કે, હું એક પ્રોફેશનલ જીવન વીમા સલાહકાર બનીશ અને મને રેફરન્સ માંગવાની જરૂરીયાત જ નહીં પડે.

મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને મને રેકમંડ કરવા માટે પ્રેરિત કરવા માટે હું કેટલાક પ્રશ્નોનો ઉપયોગ કરું છું:

જયારે કયારે પણ તમને કાંઇક સારું લાગે છે અને તમે એના વિશે તમારા પરિવારનાં સદસ્યો તથા મિત્રોને બતાવો છો. તો શું જેના વિશે બતાવો છો, તેઓ તમને કોઇ કમિશન કે ગિફ્ટ આપે છે?

નહીં તો પછી તમે શા માટે બતાવો છો?

તમે "સારું લાગ્યું" આ ઘણા દિવસો બાદ બતાવો છો, કે ઘણા મહિના અથવા વરસો બાદ?

તો શું તમે મારા વિશે, હમણાં તમારા કોઈ એક અથવા બે મિત્રને મેસેજ અથવા ફોન કરીને બતાવશો?

શું મારી સેવાઓ તમારી અપેક્ષાઓથી સારી હતી?

તો હવે, જયારે તમને મારી વાત તથા રીત સારી લાગી છે, તો શું તમે મારા વિશે તમારા પરિવારનાં સદસ્યો તથા મિત્રોને બતાવશો?

મારી સેવાઓને વધારે સારી બનાવવા માટે તમે કયા સૂચન આપશો?

હું એવું શું કરું કે, તમે હમણાં તમારા કેટલાક મિત્રોને મારા વિશે બતાવો?

તમને કાંઇપણ સારું લાગે છે તો તુરંત વોટ્સઅપ પર બહુ બધા ગ્રુપમાં શેયર કરો છો તો હવે જયારે મારી સેવાઓ રીત અને વાતો સારી લાગે છે તો શું તમે મારા વિશે અત્યારે આ સમયે તમારા કેટલાક ગ્રુપમાં શેર કરશો?
શું તમે તમારા કોઈ મિત્ર અથવા સહકર્મીને મારા ઉત્પાદ તથા સેવાઓને વિશે ભલામણ કરશો?

શું તમને જે કાંઇ સારું લાગે છે તો તમે તમારા પરિવારનાં સદસ્યો તથા મિત્રોને એના વિશે બતાવો છો?

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

ફોલોઅપ (અનુસરણ)

હવે જયારે પહેલી કેટલીક મુલાકાતોમાં નિર્ણય લેવામાં ન આવે તો પછી પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની સાથે સમય-સમય પર સંપર્ક કરવો એટલે અનુસરણ કરવાનું હોય છે.

આ જરૂરી પણ નથી કે, પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક તુરંત નિર્ણય લઈ લે. એને સમય લેવાનો હક્ક છે, પરંતુ નિર્ણય લેવામાં મોડું કરવાથી શું કિંમત ચુકવવી પડે છે ? એ વાતનો અંદાજ પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને નથી હોતો. એટલે જયારે પણ મુલાકાત થાય. ફરીથી કેટલાક પ્રશ્ન પુછીને નિર્ણય કરવાને માટે પ્રેરિત કરવાનો પ્રયાસ કરવામાં કોઈ વાંધો નથી. શું મુલાકાતવાળા દિવસે એ બધા લોકો હાજર રહી શકશે જે અંતિમ નિર્ણય લેવામાં શામિલ હશે ?

આપણી મુલાકાત દરમ્યાન જે લોકો હાજર રહેશે. તેઓ કોણ છે ? અને એમના નામ શું છે ?

તમે આ સમસ્યાને કેટલી જલ્દી પુરી કરવા ઇચ્છો છો ?

તમે આ સમસ્યાને કેટલી જલ્દી ઉકેલશો ?

શું હું તમને નિવેદન કરી શકું છું કે, તમારા વર્તમાન વીમા અથવા વિત્તીય સલાહકારનાં બતાવેલા સમાધાન પર અંતિમ નિર્ણય લેવાના પહેલા એકવાર મને જરૂર અવશ્ય મારી વાત કહેવાનો મોકો આપો ?

શું તમે આનાથી વધારે નિવેશ કરવાને માટે વિચાર કરી રહ્યા છો ?
શું તમે કોઈ એવા સલાહકારને જાણો છો. માત્ર એની પાસે બધી શ્રેષ્ઠ સલાહ હો ?
તમે તમારી વર્તમાન આર્થિક સ્થિતિની તુલનામાં ભવિષ્યમાં શું પરિવર્તન બદલાવ જોવા માંગો છો ?

તમારી આર્થિક ચુનૌતિયોંને સાચા સમય પર સમજીને, એના સમાધાનને માટે, યોગ્ય પગલાં ન લેવામાં આવે તો શું જોખમ થઈ શકે ?

શું તમે એ જોખમોને સહન કરવાની સ્થિતિમાં છો ?

તમારી આર્થિક સમસ્યાઓ કેટલા સમયથી વણઉકેલી પડી છે ? એને ઉકેલવા માટે પગલાં લેવામાં શું સમસ્યા આવી રહી છે ?

જો તમે મારા બતાવેલા સમાધાનથી સહમત છો તથા એના પર અમલ કરવાનો નિર્ણય કરો છો, તો આ કયારે શરૂ કરી દેશો.

હું આ વિષયમાં તમારી શું મદદ કરી શકું છું ?

તમને કઈ કઈ ચિંતાઓ છે ?
કોઈ બીજા વિકલ્પને પસંદ કરવા માટે તમે કયા માપદંડ અપનાવશો ?

તમે તમારા વીમા કે વિત્તીય સલાહકારમાં કઈ કઈ વિશેષતાઓ જોવા માંગો છો.

તમને બીજા કયા વિષયમાં વધારે જાણકારી જોઇએ છે ?

આપણે બીજા કયા વિષયો પર વાતચીત કરવી જોઈએ ?

હું જયારે ફરીવાર ફોન કરું કે ઇમેલ કરું તો તમે મારી પાસેથી કઈ જાણકારીઓની આશા રાખો છો ?

તમે મારી પાસે કેટલી જલ્દી જવાબ કે સંપર્કની આશા રાખો છો ?

આપણે જે કાંઈ હમણાં ચર્ચા કરી, એને તમે કેવી રીતે લાગુ કરવાનું વિચારી રહ્યા છો ?

તમે જે પણ વિકલ્પોને વિશે વિચારી રહ્યા છો, તે કયા પ્રકારનાં વિકલ્પ છે ?

એના માટે કોને જવાબદાર માનવામાં આવશે ?

તમે રહો કે ન રહો, તમારા બાળકોને નામની પાછળ પિતાનું નામ તમારું જ લખવામાં આવશે.

તો તમે રહો કે ના રહો, પિતાની જવાબદારી પણ તમારે જ નિભાવવી પડશે. શું તમે બધી જવાબદારીઓને પુરી કરવા માટે પર્યાપ્ત આર્થિક આયોજન કર્યું છે ?

શું તમને લાગે છે કે, જલ્દી નિર્ણય લેવામાં કાંઇક નુકશાન છે ?

શું તમને લાગે છે કે, નિર્ણય લેવામાં મોડું વિલંબ કરવાથી ફાયદો છે ?

તમારા હિસાબે આને વિલંબ શરૂ કરવાનો શું ફાયદો છે ?

શું આપણે આ વિષય પર ફરીથી ચર્ચા કરી શકીએ છીએ ?

શું તમને લાગે છે કે, આનાથી સારું બીજું કોઇ સમાધાન હોઈ જ ન શકે ?

શું આ સંભવ છે કે, આનાથી સારું પણ કોઇ સમાધાન હોઈ શકે છે ?

એ કયા કારણો છે જે તમને નિર્ણય લેવાને માટે રોકી રહ્યા છે ?

શું આના સિવાય પણ કોઇ બીજી વાત છે, જે તમને આ જ નિર્ણય લેવા માટે રોકી રહી છે ?

વળી, તમને શું લાગે છે ? આના વિશે તમારો વિચાર શું છે ?

આના વિશે તમારું શું કહેવું છે ?

આના વિશે તમારો શું અનુભવ છે ?

શું આના વિશે તમારા મનમાં કોઇ પ્રશ્ન છે ?

મારા પ્રસ્તુતીકરણમાં તમને બધાથી સારું શું લાગ્યું ?

શું તમને લાગે છે કે નાની જ સાચી પણ શરૂઆત જલ્દી કરી દેવી જોઈએ ?

શું આવતા અઠવાડીયે આ વિષય પર આપણે ફરીથી વાત કરી શકીશું ?

તમને સમાધાન "અ" વધારે સારું લાગ્યું કે "બ" ?
શું આ પર્યાપ્ત છે ?

શું આ યોગ્ય છે ?

શું આ તમારા માટે અર્થપુર્ણ છે ?
શું આપણે સાચી દિશામાં જઈ રહ્યા છીએ ?

તમારા આ નિર્ણયનું કારણ શું છે ?

શું તમે આના વિશે મને વધારે વિસ્તારથી બતાવી શકશો ?

શું આના સિવાય બીજી કોઇ આપત્તિ છે ?

શું તમારી પાસે આ સ્થિતિમાંથી બહાર નીકળવાનો કોઇ બીજો રસ્તો છે ?

શું આ રસ્તો બધા દ્રષ્ટિકોણથી લાભદાયક છે ?

શું તમને લાગે છે કે આજ એક અંતિમ રસ્તો છે ? બીજો કોઈ આનાથી સારો રસ્તો (ન હોઈ શકે ?)

શું આ વિષયમાં આપણે થોડીવાર વાત કરી શકીએ છીએ ?

શું હું સાચી સમજયો છું કે, તમારા માટે બધાથી મહત્વપુર્ણ વાત................છે ?

શું તમે માનો છો કે, પરિસ્થિતિઓ હંમેશા એક જેવી જ રહે છે ?

શું તમને લાગે છે કે જીવનમાં સાચી સમય પર સાચી સલાહનાં આધાર પર સાચા નિર્ણય લીધા હોત તો, આજ આર્થિક સ્થિતિઓ ભિન્ન અલગ હોતી ?

તમારા પુર્વ સલાહકાર દ્વારા આપેલી સલાહોમાંથી કેટલી સલાહ તમે માની છે ?

તમારા પુર્વ સલાહકારો દ્વારા આપેલી દીધેલી સલાહનું પરિણામ શું છે ?

તમારા પુર્વ સલાહકારોની વાત માનવાને કારણે હમણાં કઈ પરેશાનીઓ આવી રહી છે ? તમારા પુર્વ સલાહકારો દ્વારા મળેલી કઈ સલાહ ન માનવાનો અફસોસ છે ?

તમારા પુર્વ આર્થિક નિર્ણયોનું વર્તમાનમાં તમારા પારિવારીક, વ્યવસાયિક, વ્યક્તિગત જીવન તથા સ્વાસ્થ્ય પર કેવો પ્રભાવ પડી રહ્યો છે.

તમારા વર્તમાન આર્થિક નિર્ણયોનું ભવિષ્યમાં તમારા પારિવારીક, વ્યવસાયિક, વ્યક્તિગત જીવન તથા સ્વાસ્થ્ય પર કેવી અસર પડશે ?

હમણાં પગલાં ન લેવાથી નિર્ણય ન લેવાથી કે નિર્ણયને ટાળવાથી શું પરિણામ આવી શકે છે ?

તમારા અનુસાર એક (આદર્શ વિત્તીય યોજનામાં કઈ વિશેષતા હોય છે ?)

શું આ સંભવ છે કે, જીવનમાં બધું એવું જ હોય જેવું આપણે ઇચ્છીએ છીએ ?

શું તમે માનો છો કે, વિકટમાં વિકટ પરિસ્થિતિઓમાં પણ જો પર્યાપ્ત ધન હાથમાં હોય તો મનોબળ બનેલું રહે છે ?

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

વિકટ પરિસ્થિતિઓમાં તમારા પરિવારનું મનોબળ બનાવી રાખવા માટે તમે કઈ વિત્તીય યોજનાઓ બનાવી છે ? શું હું તે જોઈ શકું છું ?

પરિવારની આર્થિક સુરક્ષાને માટે બનાવેલી વિત્તીય યોજનાઓ તમારી પ્રાથમિકતામાં કયા ક્રમમાં છે ?

મારા બતાવેલા સમાધાનને હમણાં અપનાવવામાં કઇ અડચણ આવી રહી છે ?
શું તમે કયારે એવું જોયું કે સાંભળ્યું છે કે, કોઇના મૃત્યુ પછી એના પરિવારની આર્થિક સ્થિતિ બહુ વધારે ખરાબ થઈ ગઈ હોય અને પુરા પરિવાર મુશ્કેલીથી જીવન વિતાવી રહ્યા હોય ?

તમારા હિસાબે પરિવારનાં મુખીયા ને એવું શું કરવું જોઇતું હતું કે જેથી એના પરિવારની આવી સ્થિતિ ન થાય ?

તમને શું લાગે છે એ વ્યકિતને કોઈપણ જીવન વીમા સલાહકારે પુરા જીવનમાં સંપર્ક જ નહીં કર્યો હોય ?

જો સંપર્ક કર્યો હશે તો એના પછી પરિવારની આવી સ્થિતિને જોઇને તમને શું લાગે છે કે, એણે જીવન વીમા સલાહકારને શું જવાબ આપ્યો હશે ?

શું એણે જીવન વીમા સલાહકારને ના પાડીને એક સમજદારીભર્યો નિર્ણય લીધો છે ?

વધારે સંભાવના છે કે, "રીટર્ન ઓછું છે" કહીને એણે જીવન વીમો લેવાની ના પાડી દીધી હશે. શું "રીટર્ન" ને જ જીવનનાં બધા નિર્ણયોનો એકપાત્ર આધાર બનાવવો, સાચો વિચાર સાબિત થયો છે.

કેટલીક વાર નિણય સાચા છે કે (ખોટો છે) એ સમય આવવાથી જ ખબર પડે છે.પણ આવા નિણય સમય પર છોડી દેવું સાચી રણનીતિ છે.જેની કિંમત પરિવાર ને ચુકવવી પડે,અને સ્થિતિને સુધારવા માટે તમે છો જ નહીં ?

તમારા અનુસાર આવા વિચારનું શું કારણ હોઇ શકે ?

તમારા અનુસાર આવા વિચારની શરૂઆત કેવી રીતે થઇ હશે?

આ બધી વાતોમાં કઈ વાતો છે,જે બધાથી વધારે મહત્વપુર્ણ છે?

શું જીવનમાં આર્થિક સુરક્ષા થી વધારે મહત્વપુર્ણ બીજું પણ કાંઇ હોઇ શકે?

શું કોઇપણ વ્યકિત જે તમારી શુભચિંતક છે તે તમને પર્યાપ્ત જીવનવીમા ન લેવાની સલાહ આપીને ,તમારા પરિવારને આથિકરૂપે અસુરક્ષિત કરવાની સલાહ આપી શકે છે? અને જો તેઓ આવી સલાહ આપે છે, તો શું વાસ્તવ હકીકતમાં તે તમારો શુભચિંતક છે?

કીડી તથા ખિસકોલી ગરમીની પુરી સીઝનમાં ખાવાનું એકઠું કરે છે. જેથી તેઓ આવનારી વર્ષાઋતુ વરસાદની સીઝન મોસમમાં ન રહે. શું તમારા સારા સમયમાં આવનારા ખરાબ સમયને માટે તૈયારી કરવી અથવા બચત કરવી છે ? (ખોટું છે ?)

મારા શું કરવાથી તમને આ વિશ્વાસ થશે કે, હું તમારી અપેક્ષાથી સારી સેવાઓ આપીશ ?

મારી અત્યાર સુધીની કઈ વાતો તમને સારી લાગી ?

તમને અત્યાર સુધીમાં કયા જીવન વીમા સલાહકાર બધાથી સારા લાગ્યા છે ? શાં માટે ?

તમે મારી કઈ વાતોમાં બદલાવ જોવા માંગો છો ?

તમને અમારા પ્રોડકટમાં શું પસંદ આવ્યું ?

શું મારી સેવાઓ તમારી અપેક્ષાથી સારી હતી ?

મારી સેવાઓને વધારે સારી બનાવવા માટે તમે કયા સુજાવ આપશો ?

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

૨૪

સચેત ?

કયારે નહીં

દેશ, કાળ તથા પરિસ્થિતિને અનુસાર સત્યની પરિભાષા દરેક વ્યક્તિઓમાં અલગ હોય છે. આ સંભવ નથી કે બધી જગ્યાએ એક જ પ્રકારની માનસિક હોય. આવી સ્થિતિમાં આ સમજી લેવું બહું જરૂરી છે કે, અત્યંત આવશ્યક છે કે પ્રશ્નોનું ચયન પ્રશ્નોની પસંદ, શબ્દ પ્રયોગ તથા લહેજો (કહેવાનો ઢંગ) બધી જગ્યાઓમાં સમાનરૂપે સ્વીકાર્ય હોય આ જરૂરી નથી. એવા જ કેટલાક પ્રશ્ન છે કે જેને વિશે પુછવામાં વધારે સફળ જીવન વીમા સલાહકાર એકમત છે કે, આ પ્રશ્નો પુછવાથી બચવું જોઇએ.

ધ્યાન આપવાથી ખબર પડે છે કે, આ પ્રશ્નો પ્રપોજલ ફોર્મ ભરવાની ઉતાવળ છે.
જેનાથી પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને ખોટો સંકેત મળે છે. આ પ્રશ્નોથી એવો સંદેહ ઉત્પન્ન થાય છે કે, વેચવાની જલ્દી છે. સમાધાન આપવાની નહીં.

આવા જ કેટલાક પ્રશ્ન તથા વિકલ્પનાં ઉદાહરણ.

શું તમારી પાસે નિવેશને માટે ધન છે ?

તમે આ નિર્ણય કયારે લેશો ?

એની જગ્યાએ

શું...................... વર્ષ પછી

શું...................... વરસ પછી ....રૂપિયાની જરૂરીયાત પુરી કરવા માટે આજ .... રૂપિયા નિવેશ કરી શકો છો ?
તમે આ સમસ્યાને કેટલી જલ્દી નિવારવા ઇચ્છો છો ?

હું આ પ્રશ્ન ત્યારે પુછી શકીશ, જયારે મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકની જરૂરીયાતોનાં જાણવા માટે બધી આવશ્યક સુચનાઓ લઈને, એના અનુસાર વિશ્લેષણ કરીને, જરૂરીયાતોની ખરા સમય તથા ખરા રૂપિયાનું આંકલન કરવાનું શીખી લઇશ.

આવું મને લગાતાર શિખતા રહેવું પડશે. જેથી આમાં હું નિષ્ણાંત બની શકું.

જયારે હું પુછું છું કે, "તમે કેટલા જલ્દી તમારી આ સમસ્યાઓને સુલજાવવા માટે છો ? (પગલા લેવા માટે તૈયાર છો ?)

તો આને લીધે હું સેલ્સ પ્રોસેસની અવધિને નાની કરી લઉં છું.
પરંતુ જો હું એમ પુછું છું કે, તમે નિર્ણય કયારે લેશો ? તો એને લીધે છું આનાથી હું સેલ્સ પ્રોસેસને લાંબો કરી રહ્યો છું.

તમે આ સમસ્યાને કેટલી જલ્દી નિવારી શકશો ?

પ્રશ્નનાં ઉત્તરમાં જવાબમાં મને ઉત્તર મળે જવાબ મળે કે, "આવતા અઠવાડીયે" તો હું એક બીજો પ્રશ્ન પુછી શકું છું કે,

"પ્રક્રિયાને નાની બતાવીને આજ જ નિર્ણય લેવા માટે તમે શું કરશો ?"

"એવું લાગે છે કે તમને મારો આ સમાધાન પસંદ આવ્યો છે"

શું આપણે હમણાં આ પ્રપોજલ ફોર્મ ભરી લઈએ ?

વિકલ્પ :.....................

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

“મારૂં માનવું છે કે મેં બધું જ કવર કરી લીધું છે તો કેમ પ્રપોઝલ ફોર્મ ભરી લઈએ.” વિકલ્પ : ....

“માત્ર તમારા” અને મારી વચ્ચે જ આ વાત રહેશે. તો શું તમે બતાવી શકશો કે, તમારા પરિવારવાળા આ પ્રસ્તાવને કયા કારણોથી ખારીજ કરશે ?
વિકલ્પ : ....

"તમારે પોતાને એક જ પ્રશ્ન પુછવાનો છે કે,"
શું તમે આને નહીં લેવાનું સહન કરી શકશો ? વિકલ્પ : ....

"શું તમને અંદાજ છે કે, મારા બતાવેલા સમાધાનને હેસિયત તમારી હિંમત તથા પ્રતિષ્ઠામાં કેટલી વૃધ્ધિ થશે ?" વિકલ્પ : ....

"તમારું બજેટ કેટલું છે ?"

વિકલ્પ : ....

"હું જોઈ રહ્યો છું કે, ઘરની દિવાલ પર એક ખુબસુરત ટ્રોફી લગાવેલી છે. શું તમારી છે ?"
"શું તમે ગોલ્ફ અથવા ટેનીસ કે ક્રિકેટ રમો છો ?"

વિકલ્પ : ....

"તમારા ઘરમાં પડદા બહુ સુંદર છે.
એ તમે કયાંથી ખરીદયા ?" વિકલ્પ : ....

શું તમને નથી લાગતું કે માત્ર સારું જ સમાધાન તમારા હજારો રૂપિયા બચાવી શકે છે.
એ પણ પહેલા જ વરસમાં ?
વિકલ્પ : ....

"શું હું ફોર્મ ભરવાનું શરૂ કરી દઉ ?"

વિકલ્પ : ....

૨૫

સ્વકથન (આત્મવિશ્વાસ)?

પ્રશ્નોનાં વિશેષજ્ઞ બનવા માટે આવશ્યક સેલ્ફ ટોક

આ બહુ જ જરૂરી છે કે, હું પ્રશ્ન પુછવાને વિશે એકદમ સ્પષ્ટ થઈ જાઉં. કોઇપણ પ્રકારની દુવિધા કે કમી,..............મારા માટે જ નુકશાનદાયક સિધ્ધ થશે.

જેવી રીતે વરદરાજે એક દોહામાં કહ્યું છે કે,

કરત કરત અભ્યાસ કે જડમતિ હોત સુજાન, રસરી આવત જાતતે સિલ પર પરત નિશાન.

અભ્યાસ કરવો પડશે, દરરોજ પ્રશ્નોની તથા પ્રશ્નો વિશે મારા વિચારોને મારા વિચારોને વધારે સારા તથા સ્પષ્ટ બનાવવા માટે.

આગળ કેટલાક આવા જ મહા સિધ્ધાંત આપ્યા છે. જેનું દરરોજ સ્મરણ અથવા અરીસાની સામે ઉભા રહીને બોલવાનું નિશ્ચિતરૂપે મારા માટે લાભદાયક સિધ્ધ થશે.

જો મને લાગે છે કે, પ્રશ્ન પુછવાથી હું અજ્ઞાની તથા મુર્ખ લાગીશ.
તો આ જવાબ ખબર ન હોવાને કારણે મુર્ખ લાગવા કરતા સારું છે.



મારે આ નિશ્ચિત કરી લેવું પડશે કે, હું જે કોઈ પ્રશ્ન પુછવાવાળો છું
તે રોચક, સંક્ષિપ્ત તથા પ્રશ્નની જેમ હોય.



સાંભળવા, સમજવામાં આ વિરોધાભાષી લાગી શકે છે.
પણ અજ્ઞાનતા મારી તાકાત બની શકે છે. જો હું જાણવા માટે પ્રશ્ન પુછવામાં ડરું નહીં.
અજ્ઞાનતા નહીં એના કરતા પ્રશ્ન પુછવાથી ડરવું મને અસફળ બનાવે છે.



પોતાને બદલવા માટેનું પ્રથમ પગલું છે. હું પ્રશ્ન પુછવાનું શરૂ કરું.



જેવી રીતે મારા સારા જવાબો ઉત્તર મારી ઓળખાણ બનાવે છે.

ઠીક એવી જ રીતે મારા પ્રશ્ન પણ મારી ઓળખાણ બનાવે છે.
મેં જોયું છે કે, પ્રશ્નો દ્વારા બનેલી ઓળખાણ વધારે અસરકારક હોય છે.
ખાસ કરીને સેલ્સનાં ક્ષેત્રમાં.



જે દિવસે હું પ્રશ્ન પુછવાથી ડરવાનું બંધ કરી દઈશ.
તે મારા ખુદ પર કરેલો બધાથી મોટો અહેસાન હશે.



સેલ્સ પ્રોસેસનાં રસ્તામાં જો મને પ્રશ્નચિન્હનું બોર્ડ દેખાય છે.
તો આનો અર્થ છે કે હું સાચા રસ્તા પર છું.
પ્રશ્ન ચિન્હ સફળતાનાં સાચા રસ્તાનું પ્રતિક છે.



મારો જવાબ મારી કોલમાં ""ફુલ સ્ટોપ" લગાવી શકે છે.
પણ મારો પ્રશ્ન મારી કોલને આગળ ચાલુ રાખે છે.



જો મને ખબર નથી કે, સાચો પ્રશ્ન કેવી રીતે પુછવામાં આવે છે ?
તો પહેલા મને સ્વયંને આ પ્રશ્ન પુછવો પડશે કે,
હું સાચો પ્રશ્ન પુછવાનું કેવી રીતે અને કયાંથી શીખી શકું છું?



જો હું મારી મુલાકાતનો અંત જવાબથી કરું છું
તો આ વાતની સંભાવના બહુ જ ઓછી છે કે, મને એ વ્યક્તિથી બીજીવાર મળવાનો
અવસર મળશે, પણ જો હું મારી મિટીંગનો અંત પ્રશ્નથી કરું છું.
તો આગળ બીજી વારની મુલાકાત નક્કી છે.



જો એમને જવાબ મળી ગયો, તો તેઓ મને બતાવવા માટે બોલાવશે.
જો એને જવાબ નહીં મળે તો, મારી પાસેથી જાણવા માટે બોલાવશે.
તો બધાથી વધારે જરૂરી છે. ખરા પ્રશ્ન પુછવાનું શીખવું.



જો હું જીંદગીમાં બહુ સફળ થવાનું ઇચ્છું છું.
તો મને પ્રત્યેક દિવસનાં અંતમાં, સ્વયંથી આ પ્રશ્ન પુછવો જોઇએ કે,
"આજ મેં નવું શું શીખ્યું ?"



પ્રશ્ન પુછવા એટલે, બીજ વાવવું. સફળતાની ફસલ કાપવા
મારા માટે આ બધાથી પહેલું જરૂરી કદમ છે.



ઘણા બધા પ્રશ્ન એવા પણ હોઈ શકે છે,
જેનો જવાબ ન પણ મળે અથવા મનપસંદ જવાબ ન મળે,
પરંતુ આનાથી પ્રશ્ન પુછવાનું મહત્વ ઓછું નથી થઈ જતું.



પ્રશ્ન પુછવા મનુષ્ય જાતિનાં વિકાસનું બધાથી મહત્વપુર્ણ પાસું છે
અને હંમેશા રહેશે.



શાં માટે ? અને કેમ નહીં ? આ બે પ્રશ્ન સફળતાની સંભાવનાને
પચાસ ટકાથી પણ વધારે આગળ વધારી દે છે.

શ્રેષ્ઠમાં શ્રેષ્ઠ. સારામાં સારા જવાબ પણ મને સાધારણ પરિણામ આપી શકે છે. પણ સાધારણથી પણ સાધારણ પ્રશ્ન મને સારું પરિણામ આપી શકે છે.



હું આ જાણું છું કે સમજદાર જીવન વીમા સલાહકાર
એક સાચો જવાબ નહીં. આના કરતાં
એક સાચા પ્રશ્નથી પોતાની વાતને પુરી કરે છે.



સાચો પ્રશ્ન પુછીને જવાબ સાંભળવોએ વ્યક્તિની સાથે સારા સંબંધની મજબુત બુનિયાદ બનાવવા માટે પહેલું પગલું છે.



એક જીવન વીમા સલાહકારનાં રૂપમાં મારા માટે પ્રશ્ન પુછવું થોડીવાર માટે કષ્ટદાયક લાગે છે, પણ પ્રશ્ન ન પુછવા મારી પુરી જીંદગીને માટે કષ્ટદાયક છે.
ઠીક આ પ્રકારે સાચા જવાબથી હું થોડા સમય માટે સામેવાળી
વ્યક્તિનું ધ્યાન આકર્ષિત કરી
એને થોડા સમય માટે પ્રભાવિત કરી શકું છું.
જયારે સાચો પ્રશ્ન પુછીને હું હંમેશા માટે મારી છાપ છોડી શકું છું.



જયારે હું જવાબ આપીશ. તેઓ સાંભળશે. પુરુ પણ
જયારે હું પ્રશ્ન પુછીશ તેઓ જવાબ આપશે. હું ફરીથી પ્રશ્ન પુછીશ.
તેઓ ફરીથી ઉત્તર આપશે. હું ફરીથી બીજા પ્રશ્ન પુછીશ.
નિયંત્રણ મારા હાથમાં રહેશે. આ કોલ ત્યારે પુરો થશે જયારે હું ઇચ્છીશ.
પ્રશ્ન પુછીને હું લોકોના વિચારોને સાચી દિશામાં લઈ જઈ શકું છું.

હું આ જાણું છું કે, કોઇપણ પ્રશ્ન ખરાબ પ્રશ્ન નથી હોતો.
પ્રશ્ન તો પ્રશ્ન હોય છે.



હું બીજાના પ્રશ્ન સાંભળીને એના વિશે અનુમાન લગાવી શકું છું કે,
તેઓ કેટલા સમજદાર છે. એવી જ રીતે લોકો મારા વિશે અનુમાન લગાવી શકે છે.
તો હું પ્રશ્ન પુછીને સાચી પ્રશ્ન પુછીને મારા સમજદાર હોવાની છાપ છોડી શકું છું.



જો મને ખબર હોય તો હું પુછી લઈશ.
પ્રશ્ન પુછવાથી થોડીવાર માટે અજ્ઞાની લાગીશ,
પરંતુ નહીં પુછવાથી હું હંમેશા માટે અજ્ઞાની જ રહી જઈશ.



જો હું થોડીવાર માટે માની લઉં છું કે, મને પ્રશ્ન પુછવામાં
સંકોચ થાય છે અને હું આમાંથી નીકળી નથી શકતો,
પણ ત્યારે આ પ્રશ્નનો જવાબ શોધવો પડશે કે,
આના સિવાય મારી પાસે બીજો શું વિકલ્પ છે ?
સાચેસાચ કોઇપણ નથી. એ મારી પાસે મારા પ્રોસ્પેક્ટ અથવા ગ્રાહકનાં પ્રશ્નોનાં
જવાબ નથી, એનો અર્થ છે કે, મેં સ્વયંથી પર્યાપ્ત પ્રશ્ન નથી કર્યા.



બધાથી શ્રેષ્ઠ તથા અસરકારક પ્રશ્ન એ છે જે હું સ્વયંથી પુછું છું.
નહી કે બીજાથી. બીજાને પ્રશ્ન પુછવાથી સારું છે કે,
પહેલા હું સ્વયંથી પ્રશ્ન પુછવાનું શરૂ કરું.

આજ હું જે કાંઇપણ છું. તે મારા દ્વારા પુછાયેલા પ્રશ્નને કારણે છું.
જો મેં કાંઇપણ નવું જાણ્યું છે એટલે મેં પ્રશ્ન પુછયો છે.



જો મને કાંઇપણ જાણવું છે. જેની મને ખબર નથી.
તો હું કોની પાસે જાઉં છું ? જેના વિશે મને લાગે છે કે
એમની પાસે મારાથી વધારે સારી જાણકારી છે. તો શું લોકોને ખબર છે કે,
મારી પાસે જીવ વીમાને વિશે એના કરતા વધારે સારી જાણકારી છે ?



જયારે કયારેક પણ હું, મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકને
એમના "શાં માટે" નો જવાબ શોધવાને માટે પ્રેરિત કરું છું.
તો કેવી રીતે, કયારે, કયાં કેટલા કયા પોતાની મેળે અદ્દશ્ય થઇ જાય છો.



સેલ્સ કોલનું પરિણામ શું આવશે ?
આ જાણવા માટે બધાથી સટીક રીત આજ છે કે, હું આ તપાસ કરું કે,
જાણકારી કરું કે, કોણ કેટલા તથા સાચા પ્રશ્ન પુછયા ?



હું શું કહું છું ? આ એટલું મહત્વપુર્ણ નથી જેટલું કેવી રીતે કહું છું ?
અને કયારે કહું છું ?



હું આ જાણું છું કે, એક અસરકારક સેલ્સ કોલ કરવા માટે
સાચો જવાબ આપવો એટલું મહત્વપુર્ણ નથી કે જેટલો સાચો પ્રશ્ન પુંછવા.

હું સેલ્સમાં કેટલો સફળ થઈશ આ એ વાત પર નિર્ભર કરે છે કે,
હું નવા પ્રશ્ન પુછવાનું શીખવા માટે કેટલો તૈયાર છું ?



પ્રશ્ન પુછીને પોતાના પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહકથી
એના વિશે વધારે જાણકારી પ્રાપ્ત કરવાની કળા જ
મને સેલ્સમાં લાંબાગાળા સુધી સફળ બનાવી શકે છે.



પ્રશ્ન પુછવા એટલે નિયંત્રણ મારા હાથમાં લેવું.



જો હું કોઈ વાતને લઈને તનાવમાં છું તો મારે,
પોતાને એક પ્રશ્ન પુછવો જોઇએ કે,
શું પાંચ વર્ષ પછી આ વાત એટલી મહત્વપુર્ણ રહેશે ?
જો હા તો એના વિશે મારે કાંઇક કરવું જોઇએ.
અન્યથા છોડી દેવું જ સારું છે.



સેલ્સમાં મારી સફળતાનું સ્તરએ વાત પર નિર્ભર કરે છે કે,
હું કયા લોકોથી મળી રહ્યો છું ? કયા પુસ્તકો વાંચી રહ્યો છું.
તથા શું પ્રશ્ન પુછી રહ્યો છું ?



મારી પુરી સેલ્સ પ્રોસેસમાંથી સાચો પ્રોસ્પેકટ, સાચો પ્રશ્ન, સાચી નીડ, એનાલીસીસ તથા સાચું સમાધાનમાંથી સાચો પ્રશ્ન હટાવી દઈશ તો બાકી કાંઈપણ નહીં બચે.



પ્રશ્નોનાં માધ્યમથી હું કોઇપણ વ્યક્તિનાં વિચાર બદલી શકું છું.



પ્રશ્નોથી દિલ નથી દુખતું જવાબ થી દુખે છે.



શું હું તૈયાર છું એ બધા પ્રશ્નોને માટે જ.
મારા પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક મને પુછી શકે છે ?



પ્રશ્ન પુછવાની તૈયારી કરતે સમય, હું આ વાતનું ખાસ ધ્યાન રાખું છું કે, પ્રશ્નોનો ક્રમ એવો હોવો જોઇએ. જેથી હું પ્રોસ્પેકટ અથવા ગ્રાહક્નાં વિચારોને, વિશાળ સ્તરથી વિશિષ્ટ સ્તર સુધી લઈ જઈ શકું.



૨૬

સ્વયં જાતે ?

વિશેષ :

આ તો પહેલા દિવસથી જ મને ખબર પડી ગઈ હતી કે, જીવન વીમા સલાહકારનો વ્યવસાય "ના" સાંભળવાનો વ્યવસાય છે. આ બહું સ્વાભાવિક પણ છે કે, મને શરૂઆતમાં લાગતું હતું કે હું જો કોઇપણ વ્યક્તિથી જીવન વીમાને વિશે વાત કરીશ તેઓ મારી પાસે જીવન વીમા કરાવી જ લેશે. ન કરવાનું કોઇ કારણ ત્યારે લાગતું પણ નહોતું.

પણ જેમ જેમ દિવસો વિતતા ગયા "ના" ની સંખ્યા વધવા લાગી. કાંઇ વધારે જ ના સાંભળવાનું મળતું હતું અને વધારે દુખ તો ત્યારે થતું હતું જયારે તે લોકો મારાથી મોં ફેરવી લેતા હતા.
હવે પણ પરિસ્થિતિ કાંઇ બહુ અલગ નથી. બસ ફરક એટલો છે કે, મને સમજમાં આવી ગયું છે કે આ "ના" વ્યવસાયનો એક ભાગ જ છે. પણ મન તો મન છે. દુખે છે. નિરાશા પણ થાય છે. હતાશ પણ અને ત્યારે હું સ્વયંથી કેટલાક પ્રશ્ન પુછું છું.

આ પ્રશ્નો ફરીથી મારા વિચારોને મારા લક્ષ્યોને સ્પષ્ટ કરી દે છે. મારામાં નવા ઉર્જાનો સંચાર કરે છે.

હું જીવન વીમાનાં વ્યવસાયમાં શાં માટે આવ્યો ?

શું હું જીવન વીમાનાં વ્યવસાય પ્રત્યે સંજીદા છું ?
શું હું જીવન વીમાનાં વ્યવસાયને પ્રેમ કરું છું ?

શું મારી પાસે મારું પોતાનું કોઈ લક્ષ્ય છે ?
શું આ લક્ષ્ય એટલું મોટું છે કે, બીજાઓને પણ પ્રેરિત કરશે?

શું મેં મારા લક્ષ્યોને વિશે મારા લીડર ટ્રેનર તથા પરિવારનાં સદસ્યોથી વાતચીત કરી છે ?

શું હું મારા પોતાને માટે સ્વયં પ્રત્યે ઇમાનદાર છું ?

શું હું વાસ્તવમાં સંજીદગીથી કામ કરી રહ્યો છું ?

શું હું હકીકતમાં મન લગાવીને કામ કરી રહ્યો છું કે કામ કરવાનો દેખાવો કરી રહ્યો છું ?

શું હું જીવન વીમાને વિશે વધારેમાં વધારે જાણવા માટે ઉત્સુક તથા તૈયાર છું ?

શું હું જીવન વીમાનાં વ્યવસાયમાં સફળતા માટે જરૂરી પ્રયાસ કરી રહ્યો છું ?

શું હું મારા લીડર તથા ટ્રેનરની વાતોનું નિષ્ઠા તથા ઇમાનદારીપુર્વક પાલન કરું છું ?

શું હું સમય સમય પર મારા જ્ઞાન કૌશલ તથા વ્યવહારને વધારેમાં વધારે સારું કરી રહ્યો છું ?
શું હું, રોજ પાંચ લોકોથી મળીને પરિચય વધારવાની કોશિષ કરી રહ્યો છું?

શું હું મારા ગ્રાહકોને સારી સેવાઓ આપી રહ્યો છું?

શું હું, દરેક મુલાકાતને બાદ ધન્યવાદ મેસેજ મોકલું છું?
શું હું, મારી સુચનાઓ તથા કાર્યનું આંકલન કરું છું ?

શું હું સ્વંયને બદલાતી ટેકનિકની સાથે બદલી રહ્યો છું?

શું હું, રોજ મારા વ્યવસાયથી સંબંધિત કાંઇક નવું વાંચુ છું અથવા જોઉં છું ?

શું હું, મારી કંપની, શહેર, દેશ તથા દુનિયામાં મારા વ્યવસાયથી સંબંધિત સુચનાઓ તથા સમાચાર જાણવાનો પ્રયાસ કરું છું ?

જે લોકોએ મને "ના" કહી શું હું એમના ભરોસે મારી જીંદગી જીવવા માગું છું ?

શું જીવન વીમાનો વ્યવસાય શરૂ કરવાના પહેલા મેં પોતે આ શરત રાખી હતી કે, એ લોકો હા પાડશે તો જ હું કામ ચાલુ રાખીશ ?

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

મારા જીવનમાં કોણ વધારે મહત્વપુર્ણ હોવું જોઇએ ? એ લોકો જે મને ના કહી રહ્યા છે. જે મારો ફોન કાપી નાખે છે. જે મારા માટે દરવાજો બંધ કરી દે છે કે મારા પરિવારનાં લોકો મારા માતા-પિતા, મારી જીવન સાથી, મારા બાળકો કે મારા ભાઈ બહેન જેના માટે મારે સફળતા પ્રાપ્ત કરવી છે.

મારા સપના વધારે તાકાતવર છે કે ? મારા બહાના ?

શું હું બસ આટલાથી હાર માની લેવાવાળો છું ?

પરિસ્થિતિઓને કારણે મારું અસ્તિત્વ છે ? અથવા મારે કારણે પરિસ્થિતિઓનું ?

જે દિવસે મેં જીવન વીમાનું કામ શરૂ કર્યું. મારા કિસ્મતમાં ઉદાહરણ બનવાનું લખાઈ ગયું. હવે આ મારા પર છે કે, હું સફળતાનું ઉદાહરણ બનવા ઇચ્છું છું કે અસફળતાનું ?

શું મેં આ બધા પ્રશ્નોનાં જવાબ સાચી ઇમાનદારીથી આપ્યા છે ?

જો હા, પરંતુ તો પણ લક્ષ્ય પ્રાપ્ત નથી થયું તો શું કારણ છે ?

હું એ કારણોને દુર કરવા માટે કયા પ્રયાસ કરીશ ?

હું એ કારણોને દુર કરવા માટે કોની સલાહ લઈશ ?

સંકલ્પ ?

હવે આ તો સ્પષ્ટ છે કે, આ પુસ્તક માત્ર એકવાર વાંચીને રાખી દેવા માટે નથી.

દરેક મુલાકાત પર જવાથી પહેલા એને ખોલીને આજની મુલાકાતોમાં સેલ્સ પ્રોસેસનાં કયા ચરણમાં છે. એના હિસાબે પ્રશ્નો પસંદ કરીને પ્રશ્ન પસંદ કરીને પુર્વ તૈયારી કરવી બહુ જ આવશ્યક છે.

કેટલાક સમય સુધી લગાતાર કરવાથી ધીરે ધીરે દરેક ચરણનાં પ્રશ્નો યાદ થઈ જશે.

આનો લાભ આ છે કે, દરેક વાર પાછલી મુલાકાતોની તુલનામાં વધારે સટીક તથા પ્રભાવશાળી બનતી જશે અને આનો સીધો અસર પ્રભાવ વ્યવસાય પર પડશે.

તો હવે સમય છે કામ કરવાનો.

મારા વીસ પ્રશ્નો :

હવે આ સમયને માટે વીસ એવા પ્રશ્નો (પસંદ) કરીને અહીં લખી રહ્યો છું. જે હું આવનાર કેટલાક સમય સુધી ઉપયોગ કરીશ. કેટલાક સમય પછી પરિણામોનું પુન: મુલ્યાંકન કરીને, નિર્ણય કરીશ કે આને ચાલુ રાખવાના છે? અથવા બદલાવ કરવાનો છે?

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

"પ્રશ્ન પુછશે, તે જીતશે."

What is your target for the calendar year?
(1st January to 31st December)



100 Lives or 5 Crore Sum Assured



250 Lives or 25 Crore Sum Assured
Get recognized in front of your Clients / Prospects

सम्पर्क

यहाँ इस पुस्तक के समाप्त होने का अर्थ यह बिल्कुल नहीं है कि, सीखना समाप्त हो गया है।

इस प्रश्नों के अतिरिक्त भी, अगर आपके ध्यान में कुछ प्रश्न हैं, और आप चाहते हैं कि, वाकी लोग भी उनका लाभ लें, तो वे मुझे अवश्य भेजें। वेहतरीन प्रश्नों का चयन कर मैं, अगले अंक में उन्हें भी शामिल करने का वादा करता हूँ।

मुझसे संपर्क करने के कई माध्यम हैंः

www.MeraTrainer.com

www.Facebook.com/TrainerHimanshu

www.YouTube.com/HimanshuJoshi

www.MeraMsg.com

Himanshu@MeraTrainer.com
+91 9825600778